

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KARAKTERISTIK PUSTAKAWAN  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PARE-PARE**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan  
(S.I.P) Pada Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam  
Negeri Alauddin Makassar*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

**MUHAMMAD HAFIS**  
**NIM :40400114005**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hafis

NIM : 40400114005

Tempat/Tgl. Lahir : Bulu, 08 Agustus 1996

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

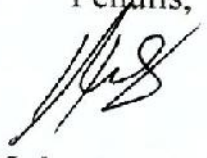
Fakultas/Program : Adab dan Humaniora

Judul : Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islama Negeri (IAIN) Pare-Pare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata, 28 Februari 2019

Penulis,

  
**Muhammad Hafis**  
NIM.40400114005



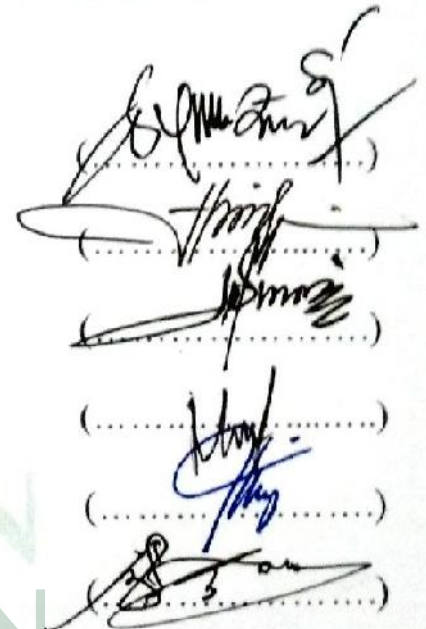
## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, **“Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (Iain) Pare-Pare”**, yang disusun oleh saudara **Muhammad hafis**, **NIM 40400114005**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Kamis, 28 Februari 2019 M, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

Makassar, 28 Februari 2019 M

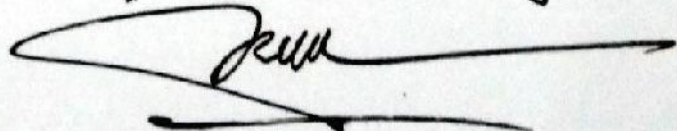
### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr.Hj. Syamzam Syukur, M.Ag.
Sekretaris	: Zainal Abidin, S.S., M.HI.
Penguji I	: Dra. Susmihara, M.Pd.
Penguji II	: Marni, S.I.P., M.I.P.
Pembimbing I	: Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.
Pembimbing II	: Touku Umar, S.Hum., M.I.P.



Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar



Dr. H. Barsihannor, M. Ag.  
Nip. 19691012 199603 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi **Muhammad Hafis**, NIM: 40400114005, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul, **“Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare”**, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat di setujui untuk diajukan ke siding *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 18 Februari 2019

Pembimbing I

  
Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.

NIP. 1973119 200003 2 002

Pembimbing II

  
Touku Umar, S.Hum., M.IP.

NIP. 19810811 201503 1 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah Rabbil Alamin*, tiada kata yang paling indah dalam mengawali penulisan skripsi ini selain kata syukur atas segala Rahmat dan hidayahnya yang diberikan Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Sang pemimpin segala zaman, para sahabat, serta orang-orang yang senantiasa ikhlas berjuang di jalan-Nya.

Penulis menyadari bahwa, dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan, baik moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang tulus kepada kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta **Muh.Ilyas**, dan ibunda tercinta **Rosdiana** yang senantiasa mendoakan, mendidik, terimakasih juga atas cucuran keringat, semangat, nasehat, kepercayaan, materi serta merawat penulis sejak kecil sampai sekarang. Kepada teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan bantuannya kepada penulis dari seminar proposal sampai skripsi ini diselesaikan, Serta ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, wakil Rektor I, wakil Rektor II, wakil Rektor III, dan wakil Rektor IV, Staf UIN Alauddin Makassar Yang telah memberikan pelayanan yang maksimal.
2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, wakil Dekan I, wakil Dekan II, wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Andi Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Himayah, S.Ag., S.S., MIMS. Sekertaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Himayah, S.Ag., S.S., MIMS. Sebagai Pembimbing I dan Touku Umar, S.Hum., M.I.P. Sebagai Pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Dra. Susmihara, M.Pd Sebagai Munaqisy I dan Marni, S.I.P., M.I.P Sebagai Munaqisy II yang telah memberikan arahan, saran hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islama Negeri (IAIN) Pare-pare, Hamid, S.Ag., M.Pd serta semua Staf yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian.
7. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan, sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
8. Kepala Tata usaha dan jajarannya di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis



dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

9. Kepala Perpustakaan dan segenap staf perpustakaan Pusat UIN Alauddin Makassar dan Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
10. Buat teman-teman seperjuangan Ilmu perpustakaan angkatan 2014 terkhusus AP 1/2 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu namanya terimakasih telah menjadi tempat berbagi selama di bangku perkuliahan .

Akhirnya, penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah Swt. Jualah, penulis panjatkan doa, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan, senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah SWTA dan mendapat pahala yang berlipat ganda. Amin

Samata, 25 Februari 2019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

**Muhammad Hafis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>I</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>IV</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>VI</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>IX</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Defenisi Oprasional dan Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1. Defenisi Oprasional .....	6
2. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
D. Kajian Pustaka .....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kegunaan Penelitian .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN TEORETIS</b>	
A. Persepsi .....	11
B. Karakteristik.....	12
C. Sikap .....	14
1. Defenisi Sikap .....	14
2. Ciri-Ciri Sikap .....	15
3. Tingkatan Sikap .....	16
4. Komponen Sikap .....	17
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap .....	18
6. Fungsi Sikap .....	19
7. Pembentukan dan Perubahan Sikap .....	20
8. Pegukuran Sikap .....	21
D. Pustakawan .....	22
Defenisi Pustakawan .....	22
E. Pelayanan .....	28
Pengertian Pelayanan .....	28



F. Jenis-Jenis Layanan .....	34
1. Layanan Sirkulasi .....	34
2. Layanan Referensi .....	35
3. Layanan Internet .....	37
4. Layanan Fotocopy .....	38
G. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	39
1. Pengertian Perpustakaan .....	39
2. Komponen Perpustakaan .....	42
H. Integrasi Keislaman .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	45
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	45
1. Lokasi Penelitian .....	45
2. Waktu Penelitian .....	45
C. Populasi dan Sampel .....	46
1. Populasi .....	46
2. Sampel .....	46
D. Instrumen Penelitian .....	47
E. Variabel Penelitian .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data .....	49
1. Angket .....	49
2. Observasi .....	49
3. Dokumentasi .....	50
G. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen .....	51
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Realibilitas .....	52
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perpustakaan .....	55
B. Bagaimana Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare. ....	66

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	80

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2 : Uji Validitas Variabel	51
Tabel 3.3 : Uji Realibilitas	53
Tabel 4.1 : Responden Menurut Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 : Pemustaka telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas	66
Tabel 4.3 : Pustakawan Telah Bersikap Sopan Dalam Memberikan Pelayanan	67
Tabel 4.4 : Pustakawan Menggunakan bahasa Yang Sopan Pada Saat Melayani Pemustaka	67
Tabel 4.5 : Pustakawan Memiliki Sikap Yang Ramah	68
Tabel 4.6 : Pustakawan Bersikap Proaktif Dalam Memberikan Bantuan	68
Tabel 4.7 : Pustakawan Selalu Membantu pemustaka	69
Tabel 4.8 : Pustakawan Tetap Menjaga Perasaan pemustaka	70
Tabel 4.9 : Pustakawan Selalu Bersikap rapih	70
Tabel 4.10 : Pustakaawan Tanggap Terhadap Kebutuhan Pemustaka	71
Tabel 4.11 : Pustakawan Selalu Tepat Dalam Memberikan Informasi Yang di Butuhkan Pemustaka	71
Tabel 4.12 : Pustakawan Telah Berkompeten Dalam Menjalan Tugasnya	72
Tabel 4.13 : Pustakawan Memiliki Sikap Simpatik	72
Tabel 4.14 : Pustakawan Komunikatif	73
Tabel 4.15 : Fasilitas Perpustakaan Sudah Cukup Memadai	74
Tabel 4.16 : Fasilitas yang Ada Berfungsi Sebagaimana Mestinya	74
Tabel 4.17 : Pustakawan Dapat di Percaya	75
Tabel 4.18 : Koleksi Yang di Sediakan Sudah Up To Date	75
Tabel 4.19 : Koneksi internet yang Disediakan Perpustakaan	76
Tabel 4.20 : Kecepatan Koneksi Internet	76
Tabel 4.21 : Layanan Fotocopy Yang Disediakan perpustakaan	77
Tabel 4.22 : Prosedur Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan	77
Tabel 4.23 : Jumlah Maksimal Buku Yang Dapat di Pinjam	78
Tabel 4.24 : kualitas Pelayanan Yang Diberikan Pustakawan saat Melakukan Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan	78
Tabel 4.25 : Sanksi Berupa Denda Yang di Berlakukan	79

**Nama : Muhammad Hafis**  
**NIM : 40400114005**  
**Judul : Presepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare**

---

### **ABSTRAK**

Skripsi ini membahas Presepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare dan Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-pare?

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare. Serta mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Populasi dalam penelitian ini yakni 351 anggota perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare. Teknik pengambilan sample menggunakan metode *sampling incidental*. Teknik atau metode dalam menentukan sampel berdasarkan kebutuhan makasutnya adalah siapa saja yang di temui peneliti secara kebetulan dan di anggap cocok menjadi sumber data

Hasil persepsi pemustaka terhadap karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare, dapat dikatakan sudah baik. Dari penilaian 78 responden terhadap 13 item pernyataan mengenai sikap pustakawan dihasilkan nilai rata-rata sebesar 51% yang menjawab YA dan sisanya 49% menjawab TIDAK. Kemudian hasil Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan Institut Agama Islam negeri (IAIN) Pare-Pare, dapat dikatakan sudah baik dilihat dari penilaian 78 responden terhadap 11 item pernyataan mengenai Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan Institut Agama Islam negeri (IAIN) Pare-Pare, dihasilkan nilai rata-rata sebesar 58% yang menjawab YA dan sisanya 42% menjawab TIDAK.



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang***

Di zaman modern seperti saat sekarang ini yang dimana hampir semua kegiatan manusia tidak bisa lepas dari teknologi yang selalu berkembang pesat, memberikan peluang besar bagi penyedia jasa informasi seperti perpustakaan untuk memberikan perubahan terhadap pelayanan yang dilayankan kepada pemustaka dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu usaha dibidang pelayanan informasi seperti perpustakaan harus memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan baik, cepat dan tepat karna hal ini dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka sehingga pemustaka lebih merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Seorang pustakawan harus memberikan pelayanan yang nyaman kepada pemustaka seperti meminta bantuan kepada pustakawan ataupun hanya sekedar bertemu di perpustakaan. Dalam hal ini sangat penting untuk merangsang pola pikir pemustaka bahwa pustakawan ini benar-benar membuat pemustaka tersebut merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan, sehingga pemustaka akan menjadi loyal ke perpustakaan yang di tempati pustakawan tersebut bekerja dan hal ini pun menjaga citra dari perpustakaan itu sendiri dan yang lebih penting lagi pustakawan telah berhasil mencapai yang namanya memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka, seorang pustakawan harus mampu menjaga perilakunya di hadapan para pemustaka yang datang ke perpustakaan, karena dengan perilaku yang buruk atau kurang sopan

yang dilontarkan atau yang diperlihatkan oleh pustakawan kepada pemustaka maka pemustaka akan merasa tidak nyaman kepada pustakawan karna tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Maka dari itu seorang pustakawan yang memiliki perilaku yang buruk atau kurang sopan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan akan berdampak pula kepada perpustakaan itu sendiri.

Seperti yang dikemukakan oleh Rahayu (2011:1) bahwa karena dalam kegiatan layanan yang ada di perpustakaan adalah berinteraksi langsung dengan pemustaka maka pemustaka dapat menilai langsung baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan demikian citra dan keberhasilan dari perpustakaan dinilai dari kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan itu sendiri.

Seorang pustakawan sekiranya harus bisa mengubah perspektif masyarakat dalam hal ini para pemustaka melalui pelayanan yang di berikan kepada pemustaka agar sekiranya pemustaka selalu merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan. Di era zaman yang modern seperti saat ini menuntut para pustakawan untuk tetap berusaha menjaga perspektif itu untuk mencapai visi perpustakaan itu sendiri dan mengubah kondisi yang ada di lingkungan sekitar.

Hal tersebut didukung oleh pendapat Rasyid (2015:19) mengenai psikologi sosial

“adalah cabang psikologi yang berupaya memahami dan menjelaskan cara berfikir, berperasaan dan berperilaku individu yang dipengaruhi oleh kehadiran orang lain itu bisa dirasakan secara langsung, diimajinasikan, ataupun diimplikasikan. Kemudian jika kita hubungkan pendapat tersebut dengan dengan penelitian ini, seorang pustakawan harus bisa menjaga sikap ataupun perilaku mereka saat berhadapan dengan seorang pemustaka, agar pemustaka tidak berfikiran negatif terhadap pustakawan mengenai pelayanan yang diberikan oleh seorang pustakawan, sehingga pemustaka merasa

nyaman dengan setiap perlakuan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka.”

Adapun pelayanan yang dilakukan di perpustakaan yaitu fokus terhadap kepuasan pengguna jasa dengan menyediakan kebutuhan informasi yang bersinergi terhadap pendidikan ataupun tujuan dari perpustakaan itu sendiri dan bersifat umum dalam memberikan layanan tanpa ada perbedaan status sosial, ekonomi, ras maupun agama.

Oleh karena itu, Rahayuningsih (2007:85) menyatakan pelayanan perpustakaan

“merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar: (1) pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum, (2) pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola, (3) menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan, (4) sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.”

Menurut pendapat di atas, peneliti dapat mengatakan bahwa seorang pustakawan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka, tanpa memandang latar belakang, ras, agama dan lain-lain mengenai pemustaka tersebut dan membuat pemustaka merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka.

Adapun beberapa hasil penelitian yang peneliti anggap memiliki keterkaitan dengan judul penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Widya (2013) dengan judul “*Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jepara*”, menyatakan dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan dilayanan sirkulasi perpustakaan daerah jepara dari

aspek kehandalan , terkait dengan daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi dan komunikatif ini cukup baik.

2. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rifauddin (2017) tentang *“Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan”* menyatakan bahwa untuk menghadapi kebutuhan pemustaka akan informasi yang semakin kompleks dan beragam, seorang pustakawan harus memiliki keterampilan sosial dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu kepada pemustaka. Keterampilan sosial adalah kemampuan seseorang untuk mengelola emosi yang berhubungan dengan orang lain, baik individu atau kelompok, sehingga dapat terjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang baik dan efektif. Keterampilan sosial yang harus dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu kepada pemustaka adalah dengan menyampaikan sifat positif, mengenali kebutuhan pemustaka dengan cara memahami karakteristik tiap-tiap pemustaka, memenuhi kebutuhan pemustaka berdasarkan analisis kebutuhan dasar pemustaka, dan memastikan pemustaka datang kembali lagi atau merasa puas.

3. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ahmad Isywarul Mujab (2015) tentang *“Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata”*. yang menyatakan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di perpustakaan universitas katolik soegijapranata sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh sikap pustakawan penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan dan peduli terhadap pemustaka.

Beberapa hasil penelitian dari jurnal di atas dapat menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dan



referensi sudah cukup baik karena memberikan sesuai apa yang menjadi kebutuhan dari pemustaka yang berada pada lingkup perpustakaan yang berbeda.

Selain itu, keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu menunjukkan adanya keterampilan sosial yang harus dimiliki seorang pustakawan agar pemustaka yang berada di perpustakaan tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Sehingga penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti agak sedikit berbeda dari beberapa jurnal di atas yaitu Analisis Karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare. Karakteristik yang dimaksudkan disini adalah perilaku atau sikap dari pustakawan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Persepsi pemustaka tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang menjadi batasan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Bagaimana persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare?
2. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-pare?

### ***C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian***

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus adalah Persepsi pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.

#### ***1. Definisi Operasional.***

Operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang variabel-variabel yang diperhatikan agar tidak terjadi interpretasi antara penulis dan pembaca nantinya. Pengertian operasional variabel penelitian diuraikan sebagai berikut:

- a) Persepsi adalah proses dalam memberikan pendapat ataupun memberikan penilaian terhadap sesuatu yang dirasakan oleh diri manusia mengenai apa yang ditangkap oleh panca indra manusia itu sendiri.
- b) karakteristik adalah ciri khas yang dimiliki oleh setiap individu yang terdiri dari unsur psikis dan fisik. Karakteristik yang dimaksudkan peneliti disini adalah lebih merujuk kepada sikap dari pustakawan.

Adapun sikap disini maksudnya adalah suatu pernyataan dalam bentuk positif ataupun negatif seseorang terhadap suatu objek.

- a) Pustakawan adalah seseorang yang berkerja di perpustakaan dan menjalankan system yang ada di perpustakaan serta membantu para pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan.
- b) Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara tidak langsung maupun langsung, disebabkan bagian inilah yang menjadi keberhasilan suatu perpustakaan karna berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan fasilitas yang ada di perpustakaan.

- c) Pelayanan perpustakaan merupakan fasilitas atau bantuan yang disediakan oleh pihak perpustakaan dan di layankan kepada pemustaka, untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka.
- d) Pemustaka adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan untuk menggunakan fasilitas yang ada di dalam perpustakaan ataupun mencari informasi yang dibutuhkan.

## **2. Ruang lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengenai Persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare dan bagaimana layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka.

## **D. Kajian pustaka**

Dalam membahas judul “Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare”, terdapat beberapa referensi yang dianggap relevan dengan objek penelitian ini. Akan tetapi, peneliti hanya mengemukakan beberapa referensi, di antaranya sebagai berikut:

*1. Keprofesionalan pustakawan pada pelayanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, skripsi oleh Madinatul Munawwarah Ridwan tentang kinerja pustakawan pada pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2016

*2. Psikologi layanan terhadap pemustaka dan kualitas layanan prima* oleh Faridah Hanum tentang psikologi layanan pengguna dan kualitas pelayanan

terbaik. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera utara. Jurnal Iqra', Vol 1 No 1. 2017

3. *Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan* oleh Machsun Rifauddin. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Khizanah Al-Hikmah, Vol 5 No 1, Hal 102-112, 2017. [Journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286](http://Journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286)

4. *Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada pelayanan sirkulasi di perpustakaan daerah jepara* oleh Azmi Nur Widya tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan daerah jepara. Perpustakaan Universita Diponegoro, jurnal Ilmu perpustakaan. Vol 2 No 4, Hal 10-17, 2013

5. *Pendekatan Psikologi Oleh Pustakawan Dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan*, Skripsi oleh Andi Zulkaidah Kamri tentang pendekatan psikologi oleh pustakawan dalam membangun perpustakaan ideal berorientasi kepuasan pemustaka di dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2017

6. *Penerapan ilmu psikologi pada perpustakaan* oleh Nurussakinah Daulay tentang relevansi dan pengaplikasian psikologi untuk ilmu perpustakaan. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera utara. Jurnal Iqra', Vol 9 No1 2015.

7. *Interaksi pustakawan terhadap pemustaka dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan stikes panakukang makassar* skripsi oleh Ravika Dina Pangesean



tentang perpsepsi pemustaka tentang pustakawan dalam pelyanan sirkulasi. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2016.

8. *Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Infomasi* oleh Himayah tentang Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Infomasi. Perpustakaan Uin Alauddin Makassar. Jurnal khizanah Al-Hikmah, Vol. 1 No. 1. 2013

## **E. Tujuan dan kegunaan penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare.
- b. Mengetahui tentang bagaimana Pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare.

### **2. Kegunaan penelitian**

#### **a. Kegunaan Akademis**

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan tentang bidang perpustakaan, khususnya mengenai kondisi psikologis pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
- 2) Penelitian ini diharapkan menjadi acuan penelitian selanjutnya yang mempunyai kesamaan topik dengan penelitian ini.

#### **b. Kegunaan Praktis**

- 1) Penelitian ini bisa menjadi gambaran di Perpustakaan Pusat Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.

2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan Pusat Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare dalam hal perilaku apa saja yang boleh ataupun tidak boleh diperlihatkan kepada pemustaka..



## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### A. *Persepsi*

Persepsi merupakan suatu proses internal suatu individu untuk memilih, mengelompokkan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan sekitarnya, proses tersebut mempengaruhi lingkungan (Mulyana, 2001: 167), kemudian dilanjutkan oleh pendapat Widyatun (1999: 110) yang mengatakan bahwa persepsi itu adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana manusia itu melihat, memberi, merasa, serta meraba (kerja indra) disekitar kita.

Selanjutnya Suwarno (2009: 52) menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses dalam terbentuknya penilaian atau pembangunan kesan akan sesuatu atau berbagai macam hal yang mencakup dalam wilayah penginderaan manusia. Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi terjadi karena adanya objek yang tertangkap oleh indra manusia kemudian diproses melalui otak dan muncullah suatu persepsi yang ditampilkan kembali oleh panca indra.

Menurut Wagito (2004: 89) adapun factor-faktor yang turut mengambil peran dalam munculnya suatu persepsi yaitu:

##### 1. Objek yang dipersepsi

Yang dimana objek menimbulkan stimulasi mengenai alat indra atau reseptor stimulus yang dapat dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

## 2. Alat indra, syaraf dan pusat susunan syaraf.

Merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

## 3. Perhatian.

Untuk mengadakan yang namanya persepsi diperlukan adanya perhatian, yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian itu sendiri merupakan konsentrasi dari seluruh aktivitas manusia yang di fokuskan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

### **B. Karakteristik**

Karakteristik merupakan sifat atau watak yang dimiliki oleh setiap manusia atau individu yang menjadi tolak ukur untuk membedakan antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Karakter setiap manusia berbeda-beda dan dalam pembentukan karakter setiap manusia juga berbeda-beda tergantung dari kehidupan sosial atau lingkungan dari individu itu sendiri.

Menurut bahasa karakter berasal dari bahasa latin “kharakter”, “kharasein”, kharax, kemudian dalam bahasa inggris karakter dituliskan “*character*” dan dalam bahasa Indonesia adalah karakter, Yunani character dari charasein yang berarti membuat tajam Majid (2012:11).

Kemudian menurut Masnur (2011:70) karakter itu sendiri adalah merupakan cara berfikir dan berperilaku setiap individu yang menjadi sebuah ciri khas untuk hidup dan bekerja sama, baik dalam bermasyarakat dan bernegara ataupun dalam hal berkeluarga. Karakter dapat juga diartikan sebagai ciri khas dari struktur kepribadian setiap individu.



Karakter dapat di definisikan sebagai panduan dari pada segala tabiat manusia yang bersifat tetap, sehingga menjadi tanda yang khusus untuk membedakan orang yang satu dengan orang lain, Zubaedi (2012:9).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa karakter merupakan sifat atau ataupun ciri khas seseorang atau individu yang menjadi pembeda antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Dalam membahas tentang pengertian karakter, watak, kepribadian dan individu sering mengalami kekeliruan dalam penggunaannya, karena dari kata ini memang memiliki kesamaan yaitu berada dalam diri manusia yang cenderung menetap secara permanen.

Kepribadian dari seorang pustakawan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan dan perpustakaan itu sendiri, karena dengan kepribadian baik yang di tunjukkan kepada pemustaka otomatis pemustaka akan memberikan tanggapan yang positif kepada pustakawan dan hal ini juga berdampak kepada citra dari perpustakaan tersebut, begitupun sebaliknya dengan memperlihatkan kepribadian atau perilaku yang kurang baik di hadapan pemustaka maka dapat dipastikan pustakawan maupun perpustakaan tersebut akan mendapatkan tanggapan yang negatif dari pemustaka tersebut.

Seperti yang di ungkapkan oleh Muslich (2012:81) bahwa karakter merupakan nilai-nilai perilaku manusia yang berhubungan dengan Tuhan yang Maha Esa, diri sendiri, sesama manusia, lingkungan dan kebangsaan yang terwujud dalam pikiran, sikap, perasaan, perkataan dan perbuatan berdasarkan norma-norma agama, hukum, tata krama, budaya dan adat istiadat. Yang artinya karakter yang baik dan diwujudkan dalam bentuk sikap yang baik memang

diharuskan dalam kehidupan manusia, termasuk dalam lingkungan sosial seperti pada saat seorang pustakawan berhadapan dengan pemustaka.

### **C. Sikap**

#### **1. Definisi Sikap**

Sikap merupakan salah satu istilah yang ada dalam bidang psikologi yang berhubungan persepsi manusia atau individu dan tingkahlakunya. Istilah sikap dalam bahasa Inggris adalah *Attitude*. Merupakan suatu cara untuk bereaksi terhadap suatu rangsangan. Yang juga merupakan suatu kecenderungan untuk bereaksi terhadap situasi yang tengah dihadapi.

Sikap merupakan suatu kecenderungan untuk mendekat atau menghindar, positif atau negatif terhadap berbagai keadaan sosial, apakah itu institusi, pribadi, situasi, ide konsep dan sebagainya (Howard, 1974). Kemudian Gagne (1974) menambahkan bahwa sikap merupakan suatu keadaan internal (*Internal State*) yang mempengaruhi pilihan tindakan individu terhadap beberapa obyek, pribadi dan peristiwa.

Kemudian menurut Nuryanti (2008: 61) mengemukakan bahwa sikap adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya. Kemudian dijelaskan juga oleh (Kartono, 1991: 309) bahwa sikap adalah kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda ataupun situasi tertentu.

Dengan kata lain sikap seseorang dapat timbul berdasarkan hasil responnya terhadap suatu objek sikap. Kemudian apabila objek sikap tersebut berkesan tidak disukai maka otomatis akan direspon negatif, dan individu itu pun akan menjauhi

objek sikap tersebut. sedangkan objek sikap yang berkesan baik atau disenangi maka akan direspon positif dan individu akan mendekati objek sikap tersebut.

Sikap juga di artikan sebagai suatu konstruk untuk memungkinkan terlihatnya suatu aktivitas. Pengertian sikap itu sendiri dapat di pandang dari berbagai unsur yang terkait seperti sikap dengan kepribadian, motif tingkah laku yang terkait dengan kesediaan untuk merespon objek sosial yang membawa dan menuju ketingkah laku yang nyata dari seseorang. Dalam buku Notoadmodjo (2003: 124) mengemukakan bahwa sikap (*attitude*) adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau obyek.

Menurut Eagle dan Chaiken dalam buku A. Wawan dan Dewi M. (2010: 20) mengemukakan bahwa sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap obyek sikap yang diekspresikan ke dalam proses-proses kognitif, afektif (emosi) dan perilaku.

Dari definisi-definisi di atas menunjukkan bahwa secara garis besar sikap terdiri dari komponen kognitif (ide yang umumnya berkaitan dengan pembicaraan dan dipelajari), perilaku (cenderung mempengaruhi respon sesuai dan tidak sesuai) dan emosi (menyebabkan respon-respon yang konsisten).

## **2. Ciri-Ciri Sikap**

Untuk membedakan sikap dari aspek psikologi yang lain, perlu jelaskan ciri sikap itu sendiri. Menurut (Walgito dalam Astuti Puji, 2010: 26) ciri sikap meliputi:

- a. Sikap itu tidak dibawa dari sejak lahir.
- b. Sikap itu selalu memiliki hubungan dengan objek sikap.
- c. Sikap tidak terfokus pada satu objek saja, tetapi juga tertuju pada objek yang lain.
- d. Sikap itu bisa berlangsung lama atau sebentar.

e. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan motivasi di dalamnya.

Ciri-ciri sikap menurut Heri Purwanto dalam buku Notoadmodjo (2003: 34) adalah:

- a. Sikap bukan dibawa sejak lahir melainkan dibentuk atau dipelajari sepanjang perkembangan itu dalam hubungannya dengan obyeknya.
- b. Sikap dapat berubah-ubah karena itu sikap dapat dipelajari dan sikap dapat berubah pada orang-orang bila terdapat keadaan-keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah sikap pada orang itu.
- c. Sikap tidak berdiri sendiri, tetapi senantiasa mempunyai hubungan tertentu terhadap suatu obyek. Dengan kata lain sikap itu terbentuk, dipelajari, atau berubah senantiasa berkenaan dengan suatu obyek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas.
- d. Obyek sikap itu merupakan suatu hal tertentu tetapi dapat juga merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut.
- e. Sikap mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan, sifat alamiah yang membedakan sikap dan kecakapan- kecakapan atau pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki orang.

### 3. Tingkatan Sikap

Menurut Notoadmodjo (2003) dalam buku Wawan dan Dewi (2010), sikap terdiri dari berbagai tingkatan yaitu:

- a. Menerima (*receiving*)

Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).

b. Merespon (*responding*)

Memberikan jawaban apabila diberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi sikap karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan. Terlepas dari pekerjaan itu benar atau salah adalah berarti orang tersebut menerima ide itu.

c. Menghargai (*valuing*)

Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga.

d. Bertanggung jawab (*responsible*)

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah mempunyai sikap yang paling tinggi.

#### 4. *Komponen Sikap*

Menurut Azwar S (2011, p.23) sikap terdiri dari 3 komponen yang saling menunjang yaitu:

a. Komponen kognitif

Merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi kepercayaan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu dapat disamakan penanganan (opini) terutama apabila menyangkut masalah isu atau yang kontroversial.

b. Komponen afektif

Merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin adalah mengubah sikap seseorang komponen

afektif disamakan dengan perasaan yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

c. Komponen konatif

Merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai sikap yang dimiliki oleh seseorang. Aspek ini berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu.

## 5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap

Menurut Azwar S (2011, p.30) faktor-faktor yang mempengaruhi sikap yaitu:

a. Pengalaman pribadi

Pengalaman pribadi dapat menjadi dasar pembentukan sikap apabila pengalaman tersebut meninggalkan kesan yang kuat. Sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional.

b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

Individu pada umumnya cenderung untuk memiliki sikap yang konformis atau searah dengan sikap seseorang yang dianggap penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut.

c. Pengaruh kebudayaan

Kebudayaan dapat memberi corak pengalaman individu-individu masyarakat asuhannya. Sebagai akibatnya, tanpa disadari kebudayaantelah menanamkan garis pengaruh sikap kita terhadap berbagai masalah.



d. Media massa

Dalam pemberitaan surat kabar maupun radio atau media komunikasi lainnya, berita yang seharusnya faktual disampaikan secara obyektif berpengaruh terhadap sikap konsumennya.

## 6. Fungsi Sikap

Menurut Katz (1964) dalam buku Wawan dan Dewi (2010: 23) sikap mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

a. Fungsi instrumental atau fungsi penyesuaian atau fungsi manfaat

Fungsi ini berkaitan dengan sarana dan tujuan. Orang memandang sejauh mana obyek sikap dapat digunakan sebagai sarana atau alat dalam rangka mencapai tujuan. Bila obyek sikap dapat membantu seseorang dalam mencapai tujuannya, maka orang akan bersifat positif terhadap obyek tersebut. Demikian sebaliknya bila obyek sikap menghambat pencapaian tujuan, maka orang akan bersikap negatif terhadap obyek sikap yang bersangkutan.

b. Fungsi pertahanan ego

Ini merupakan sikap yang diambil oleh seseorang demi untuk mempertahankan ego atau akunya. Sikap ini diambil oleh seseorang pada waktu orang yang bersangkutan terancam keadaan dirinya atau egonya.

c. Fungsi ekspresi nilai

Sikap yang ada pada diri seseorang merupakan jalan bagi individu untuk mengekspresikan nilai yang ada pada dirinya. Dengan mengekspresikan diri seseorang akan mendapatkan kepuasan dapat menunjukkan kepada dirinya. Dengan individu mengambil sikap tertentu akan menggambarkan keadaan sistem nilai yang ada pada individu yang bersangkutan.

d. Fungsi pengetahuan

Individu mempunyai dorongan untuk ingin mengerti dengan pengalaman-pengalamannya. Ini berarti bila seseorang mempunyai sikap tertentu terhadap suatu obyek, menunjukkan tentang pengetahuan orang terhadap obyek sikap yang bersangkutan.

## 7. Pembentukan dan Perubahan Sikap

Menurut Sarwono (1987: 23). Sikap dapat dipelajari melalui orang lain dalam kontak sosial, misalnya melihat sikap guru, orang tua, kawan sebaya, dan lain-lain. Pembentukan sikap sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap itu sendiri. Faktor ini dapat meliputi: “Pengalaman pribadi, pendidikan kebudayaan, pergaulan, media massa, institusi atau lembaga pendidikan atau agama, emosi dari dalam diri individu, jenis kelamin, umur, pendapatan dan lingkungan dimana individu itu berada” (Wibowo, 1991: 18-19).

Sedangkan Kartono (1991: 311) menjelaskan bahwa Sikap seseorang secara umum dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern yang termasuk Faktor intern adalah faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri, yang meliputi pengamatan, daya tangkap, motivasi, nilai yang dimiliki, pengetahuan dan perasaan.

Adapun yang dimaksud faktor ekstern menurut Wibowo (1991: 18-19) merupakan faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi sifat, isi, pemakaian, penganut, pengelola dan cara yang ditampilkan oleh suatu objek, juga meliputi aspek orang yang melakukan komunikasi atau yang menyampaikan pesan, atau aspek pesan itu sendiri, aspek saluran pesan, dan penerima pesan.

## 8. Pengukuran Sikap

Pengaturan sikap sama dengan pengukuran terhadap gejala psikologi lainnya, serta merupakan pengukuran tidak langsung dan sulit dilakukan, karena sikap merupakan konsep abstrak (Wibowo, 1991: 3 & 13).

Menurut Walgito (2002: 135 - 136) cara mengukur sikap yaitu:

a. Secara langsung, yaitu subyek secara langsung dimintai pendapat bagaimana sikapnya terhadap masalah atau hal yang dihadapkan kepadanya. Dalam hal ini dapat dibedakan langsung yang tidak berstruktur dan langsung yang berstruktur. Secara langsung yang tidak berstruktur misalnya mengukur sikap dengan wawancara bebas (*free interview*), dengan pengamatan langsung atau dengan (*missal public opinion surge*). Sedangkan cara langsung yang berstruktur, yaitu pengukuran sikap dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti.

Cara pengukuran secara langsung tidak berstruktur, yaitu:

- a. Pengukuran sikap model Bogardus
- b. Pengukuran sikap model Thurstone
- c. Pengukuran sikap model Likert

b. Secara tidak langsung, pengukuran sikap menggunakan alat-alat tes, baik yang proyektif maupun yang non-proyektif. Menurut Mar'at (1984: 148-150) mengukur sikap seseorang terhadap suatu obyek terdapat beberapa cara antara lain wawancara, observasi, dan pernyataan sikap.

Dalam penelitian ini salah satu cara untuk mengukur sikap adalah dengan menggunakan cara langsung yang berstruktur karena pengukuran sikap kepada

pustakawan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti atau pemustaka.

#### **D. Pustakawan**

##### **Definisi Pustakawan**

Pustakawan merupakan seseorang yang menjadi alasan berjalannya peayanan di perpustakaan karna perpustakaan sebenarnya tidak akan bisa berfungsi sebagai penyedia jasa informasi untuk siapapun jika tidak ada seorang pustakawan yang menjalankan perpustakaan tersebut, karna seorang pustakawan telah melalui jenjang Pendidikan tertentu sehingga dapat memiliki ilmu pengetahuan tentang bagaimana mengoprasikan sebuah perpustakaan sebagai mana mestinya.

Seperti yang dijelaskan oleh Suwarno (2009:62) mengenai pustakawan,

“Pustakawan atau *librarian* adalah seorang pegawai yang bekerja di perpustakaan yang telah melalui jenjang Pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan formal. Pustakawan ini adalah orang yang bertanggung jawab terhadap kemajuan sebuah perpustakaan. Secara umum, kata pustakawan merujuk pada kelompok atau perorangan dengan karya atau profesi di bidang dokumentasi, informasi perpustakaan. Dengan demikian apa yang menjadi perorangan pula”.

Dalam dunia perpustakaan yang bertugas di dalamnya adalah seorang pustakawan yang memang memiliki kemampuan yang dapat digunakan di perpustakaan, karna apabila seorang pustakawan tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan di perpustakaan maka perpustakaan tidak akan menjalankan fungsinya secara maksimal.

Seperti yang tertuang di dalam Undang-Undang No. 43 tahun 2007 pasal 1 yang di kemukakan oleh Hermawan (2010:45) dalam bukunya,

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau tanggung jawab untuk

melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Profesi pustakawan di maknai sebagai seseorang yang profesinya atau pekerjaannya memiliki kaitan yang erat dengan dunia buku atau bahan pustaka lainnya. Bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang-dengar, dan multimedia. Dalam Bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai “*librarian*” yang juga terkait erat dengan kata “*library*”. Dalam perkembangan selanjutnya, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakikat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi, diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan dan sebagainya”.

Maka dari itu seorang pustakawan sangatlah di perlukan dalam sebuah perpustakaan dan untuk menjadi seorang pustakawan tentunya harus memiliki ilmu yang berkaitan mengenai seputar perpustakaan agar dapat mengelolaa perpustakaan dengan baik dan tak lupa untuk selalu mengikuti kegiatan pelatihan yang dapat menunjang pendidikan yang telah dimiliki yang berdasarkan pada undang-undang tersebut di atas. Pustakawan merupakan sebuah elemen yang sangat penting untuk menjalankan sebuah perpustakaan, seperti yang dikemukakan oleh Ikatan Pustakawan Indonesia (2013:16) bahwa

“Pustakawan merupakan salah satu elemen yang harus ada dalam sebuah perpustakaan. Ia memiliki peran dalam keseluruhan proses transformasi informasi dan merupakan faktor yang utama dalam penyediaan dan penyampaian informasi kepada masyarakat pengguna jasa perpustakaan sekaligus sebagai mediator informasi, mediator dalam belajar, mediator dalam pelestarian budaya, pembimbing pembelajaran, mediator bagi masa lampau, masa kini, dan masa depan, serta fasilitator dalam pembinaan minat baca”

Sehingga dalam hal ini pustakawan memiliki peran penting dalam menjalankan pelayanan di perpustakaan seperti melakukan kegiatan untuk gemar membaca dan menyediakan informasi berdasarkan kebutuhan pemustaka serta menyediakan sarana dan prasarana untuk menciptakan daya tarik dari pemustaka agar dapat berkunjung dan menggunakan jasa dari perpustakaan itu sendiri.

Kemudian dipertegas kembali dalam Undang-Undang No.43 tahun 2007 pasal 29 yang berbunyi

“(1) tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. (2) pustakawan sebagaimana yang di maksud di ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan. (3) tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan. (4) ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga pustakawan yang berstatus pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (5) ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga pustakawan yang berstatus non pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggaraan perpustakaan yang bersangkutan.”

Adapun jenis dan ketentuan tugas untuk menentukan tenaga kerja yang berada di perpustakaan yang tertera di atas dapat menjadi indikator dalam penyelenggaraan sumber daya manusia yang secara efektif untuk menjalankan tugasnya berdasarkan apa yang telah menjadi ketentuan sebelumnya.

Menurut Keputusan Menpan No. 132/KEP/M. PAN 12/2002 dalam pasal 3 menyatakan bahwa “pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Pustakawan dalam pengertian ini terdiri dari pustakawan tingkat terampil dan pustakawan tingkat ahli. Pustakawan tingkat terampil adalah pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama serendah-rendahnya Diploma II perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau diploma bidang lain yang disetarakan yang kualifikasinya ditentukan Perpustakaan nasional RI, dan mendapatkan sertifikat yang menyatakan lulus sebagai calon Pustakawan terampil. Pustakawan tingkat ahli adalah pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya sarjana perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau sarjana bidang lain yang disetarakan yang kualifikasinya ditentukan Perpustakaan Nasional RI dan mendapatkan sertifikat yang menyatakan lulus sebagai calon pustakawan tingkat ahli” (Rimbarawa, 2013:54).

Pada KEPMEN di atas memberikan penjelasan mengenai pustakawan dan jenis pustakawan berdasarkan jenjang pendidikan yang dilakukan serta pengangkatan pustakawan sesuai kualifikasi dari Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dengan demikian, ada penjelasan dari jenis pustakawan yang berdasarkan Surat Keputusan Bersama Kepala Badan Kepegawaian Negara bab 1



pasal 1 UU No.21 dan 23 tahun 2007 yang berbunyi pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi di instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya”. Dua jenis jabatan perpustakaan yaitu:

- a. Pustakawan tingkat terampil, adalah pustakawan yang memiliki dasar Pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Diploma II perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau Diploma bidang lain yang diterakan.
- b. Pustakawan tingkat ahli. Adalah pustakawan yang memiliki dasar Pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya sarjana perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau sarjana bidang lain yang di setarakan.

Profesi pustakawan telah diatur dalam sebuah undang-undang seperti yang di kemukakan di atas, dan profesi pustakawan ini memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjalankan unit-unit yang ada di perpustakaan entah itu dokumentasinya ataupun masalah pendanaan perpustakaan itu sendiri. Profesi seorang pustakawan juga tidak hanya menuntut proses jenjang pendidikannya tetapi juga menuntut hal yang lain mengenai kepentingan perpustakaan dan kepentingan pustakawan itu sendiri.

Sikap dasar yang penting untuk dilaksanakan oleh pustakawan sebagai bentuk implementasi dan aktualisasi diri yang dikemukakan oleh Suwarno (2016:176) mengenai sikap dasar pustakawan terbagi atas enam, yaitu:

- a. Berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas yang dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkan seorang pengguna jasa karna tugas dari seorang pustakawan adalah *public service* (pelayanan masyarakat).
- b. “Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan. Kode etik pustakawan Indonesia menghendaki agar seluruh pustakawan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan dan memperluas pengetahuan, kemampuan, dan profesionalisme” (Hermawan dan Zen, 2006: 31).

- c. Berusaha untuk bisa membedakan sikap atau pandangan hidup pribadi dan tugas profesi.
- d. Harus bisa menjamin bahwa keputusan dan tindakannya berdasarkan pertimbangan yang profesional dan bukan keputusan yang hanya mengedapankan egoisme.
- e. Tidak memanfaatkan pangkat atau posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali hal tersebut merupakan balasan atas jasa profesinya.
- f. Sopan, santun dan bijaksana dalam melayani baik hal itu berupa ucapan ataupun perbuatannya.”

Penjelasan mengenai sikap dasar pustakawan di atas dapat menjadi tolak ukur bagi pustakawan yang berada di sebuah perpustakaan agar dapat mencapai sebagian dari kualitas layanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

Hal ini tertulis dalam kode etik pustakawan mengenai etika dalam perilaku pustakawan dapat diimplementasikan dalam pelayanan kepada pemustakanya. Adapun etika dalam perilaku pustakawan tersebut, dijelaskan oleh Hermawan dan Zen adalah:

- a. Sopan santun

Seorang pustakawan harus mampu bersikap sopan santun kepada orang lain, baik itu dengan pemustaka, rekan kerja, maupun kepada atasannya. Sikap ini berguna untuk menunjukkan bahwa pustakawan ini berbudaya, apapun yang dilakukan oleh pustakawan dan siapapun yang ditemui harus bersikap sopan, santun, ramah, bersahabat dan untuk dapat menerapkan sikap ini pustakawan harus mampu mengembangkan sikap berfikir positif, tidak egois, dewasa, tidak cuek, tulus kepada orang lain agar dapat menjadi tauladan bagi siapapun.

b. Sabar dan tidak mudah marah

Seorang pustakawan apabila ditegur dengan cara kurang baik, ada baiknya untuk tidak mudah marah atau tersinggung, dan apabila mendapat sebuah pujian baik dari atasan, rekan kerja ataupun pustakawan jangan mudah puas dengan hal itu. Karna dalam melakukan pekerjaan sehari-hari di perpustakaan terdapat banyak sifat dan karakter yang berbeda-beda maka dari itu menjdai pustakawan dibutuhkan kesabaran dan ketenangan.

c. Tidak suka menyakiti

Terkadang seorang pustakawan memiliki sikap bahwa dirinyalah yang selalu benar dan orang lain yang selalu salah. Sikap seperti dapat menyakiti perasaan orang lain. Seorang pustakawan harus selalu mengutamakan kepentingan Bersama dari pada kepentingan pribadi.

d. Mampu menempatkan diri

Pustakawan yang bisa menempatkan diri atau memposisikan dirinya lebih mudah untuk diajak bekerjasama. Dalam bekerjasama dibutuhkan sikap toleransi yang dilandasi sikap saling menghormati dan saling pengertian, saling membantu dan saling menguntungkan.

Dengan memiliki sikap tersebut seorang pustakawan dapat mencapai yang Namanya memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pemustaka, bukan hanya berdampak kepada pemustaka tapi juga kepada rekan kerja, atasan dan perpustakaan itu sendiri.

## **E. Pelayanan**

### **1. Pengertian pelayanan**

Pelayanan itu sendiri merupakan suatu hal yang pokok yang harus disediakan oleh instansi yang tujuannya memberikan informasi kepada yang membutuhkan informasi tersebut. Dalam hal ini seorang pustakwan harus memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka agar merasa nyaman dalam kegiatan penggunaan jasa pelayanan informasi.

Dengan demikian Menurut Sinambela (2005:3) menyatakan bahwa pengertian pelayanan yaitu berasal dari kata “layanan” yang artinya menolong menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Selain itu, pengertian lain dari pelayanan yang dikemukakan oleh Suryanto (2006:3) yang menyatakan bahwa pelayanan mengandung dua arti kata yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Sehingga, ada perbedaan antara kedua pendapat di atas akan tetapi intinya sama yaitu membantu menyediakan keperluan orang lain baik dengan melakukan cara maupun perbuatan dalam proses pemberian keperluan tersebut. selanjutnya menurut Kotler (2002:83) mendefenisikan tentang pelayanan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan kepada suatu pihak dengan pihak lainnya. Adapun pengertian lain dari pelayanan merupakan suatu kegiatan

produsen untuk menyediakan kebutuhn dan permintaan pelanggan demi mencapai kepuasan pada pelanggannya.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, maka secara implisit pengelola perpustakaan mampu merespon keinginan para pemustaka dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang maksimal sehingga pemustaka pun merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Suatu perpustakaan akan bermanfaat jika perpustakaan tersebut memiliki pemustaka yang datang untuk memanfaatkan informasi-informasi yang ada di dalamnya dalam hal ini koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan, hal ini tergantung pada layanan yang di berikan oleh pustakawan yang ada di dalamnya, jika pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tidak membuat pemustaka nyaman maka besar kemungkinan pemustakaa tersebut tidak akan kembali lagi ke perpustakaan.

Sehingga, Menurut Jabbar (2015:20) pelayanan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap orang-orang yang akan menggunakan jasa perpustakaan. Selain itu, pengertian dari pelanyanan maka akan muncul pengertian layanan yang perlu dimiliki dalam memberikan suatu jasa atau produk terhadap kebutuhan pemustaka ataupun pengguna jasa.

Oleh karena itu, menurut Zen (2015:90) layanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai agar meningkatnya jumlah pengunjung maupun pengguna jasa dari perpustakaan dan ditambahkan pengertian dari layanan Rahayuningsih (2007:86) yang

menyatakan bahwa layanan perpustakaan atau biasa juga diistilahkan dengan layanan pengguna merupakan kegiatan melayani koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan adalah sebuah tujuan yang sangat penting bagi pustakawan itu sendiri dan tidak terkecuali bagi perpustakaan untuk memuaskan para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dan dapat menanamkan rasa senang dan puas terhadap pemustaka.

Pada era milineal ini yang terjadi perubahan tren dalam hal perilaku pemustaka, sehingga dibutuhkan untuk melakukan perubahan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*).

Dalam sebuah perpustakaan harus memiliki komitmen dalam memeberikan pelayanan terhadap pemustaka dan konsisten dalam melaksanakan hal tersebut, karna hal itulah yang akan menjadi penunjang dalam mewujudkan tujuan utama sebuah perpustakaan dalam menyediakan jasa layanan.

Seperti yang dikatakan oleh Suherman (2009:134)

“prinsip yang harus dipegang sebuah perpustakaan adalah yang menjembatani antara masyarakat dan perpustakaan adalah dengan kegiatan layanan. Yang meliputi pekerjaan administrasi, simpan pinjam, dan pembuatan statistik sebagai bahan pengambilan keputusan.”

Kemudian diperjelas oleh Rahayuningsih (2007:85) dalam tulisannya yang menyatakan

“pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar: (1) pelayanan bersifat universal, layanan tidak



hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum, (2) pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola, (3) menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan, (4) sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.”

Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan yang dimana setiap pemustaka memiliki karakter mereka masing-masing, hal ini pastilah memberikan pengaruh signifikan kepada pemustaka apabila pustakawan salah menanggapi karakter pemustaka itu.

Dalam hal ini menurut Yulianti (2010:36) faktor-faktor yang mempengaruhi layanan yaitu:

a) Empati

Suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka. Pemustaka datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Adakalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba untuk mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.

b) Daya tanggap (*Responsive*)

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat dan *responsive*. Pemustaka akan sangat terkesan dan takjub dengan respon cepat yang diberikan oleh pustakawan.

c) Jaminan (*assurance*)

yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

d) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Misalkan untuk sekali transaksi peminjaman bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal 30 detik itu yang harus diberikan kepada pemakai.

Bentuk pelayanan yang diberikan secara maksimal di perpustakaan dapat menghasilkan suatu kepuasan tersendiri bagi pemustaka. Kualitas layanan yang ditingkatkan dapat menjadi tolak ukur bagi pemustaka terhadap perpustakaan-

perpustakaan lain yang pernah dia kunjungi. Kemudian dengan adanya peningkatan kualitas pelayan dapat menyebabkan perubahan sistem pelayanan jasa oleh perpustakaan jauh lebih berkembang lagi dan tidak hanya menjadi layanan pinjam buku, layanan referensi, layanan penelusuran informasi dan lainnya.

Menurut Ibrahim (2014:136) “layanan prima adalah *Excellent service*, artinya pelayanan terbaik yaitu upaya maksimal yang diberikan oleh seorang pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan serta kepuasan pemustaka. Karena dengan memberikan pelayanan prima, perpustakaan mendapatkan banyak manfaat, disamping pustakawan yang mendapat respon yang baik dari pemustaka, koleksi, fasilitas dan layanan perpustakaan dimanfaatkan secara maksimal pula oleh pemustaka. Perpustakaan akan terus berkembang seiring dengan gerak institusi induknya, perpustakaan menjadi unit penunjang dan pendukung yang dominan bila dibandingkan dengan unit lainnya.”

Kemudian jika kita membahas mengenai pelayanan yang di berikan oleh seorang pustakawan terhadap pemustaka maka hal ni juga akan sedikit menyinggung mengenai kode etik pustakawan, seperti yang di keluarkan oleh IPI meliputi:

- a. Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa pandang ras, agama status social, ekonomi, politik, gender kecuali ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
- b. Pustakawan tidak bertanggung jawab atas konsekuensi pengguna informasi yang diperoleh dari perpustakaan. Informasi yang diakses oleh pemustaka tidak dapat dideteksi oleh pustakawan. Pemustaka juga dengan leluasa dapat menggunakan informasi yang diaksesnya untuk kepentingannya tanpa harus diketahui oleh pustakawan sebagai pengelola informasi di perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan dalam hal ini tidak bertanggung jawab terhadap informasi yang telah diakses oleh pemustaka, baik untuk kepentingan ilmiah maupun kepentingan lain sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- c. Pustakawan berkewajiban melindungi hak privasi pengguna dan kerahasiaan menyangkut informasi yang dicari. Melindungi hak privasi dan kerahasiaan yang disebut disini bermakna bahwa pemustaka memiliki hak untuk dilindungi segala privasinya dalam hal informasi yang dicarinya. Dengan demikian, pustakawan dituntut untuk menjaga dan melindungi kerahasiaan tersebut. dengan kata lain, pustakawan harus menyembunyikan atau tidak

mengumumkan sesuatu yang bersifat rahasia, terutama yang menyangkut informasi yang dicari oleh pemustakanya.

- d. Pustakawan mengakui dan menghormati hak milik intelektual. Sejalan dengan pustakawan yang memiliki kewajiban hak privasi pemustaka, pustakawan harus pula mengakui dan menghormati hak milik intelektual. Artinya, informasi yang dikelola oleh pustakawan, terutama yang meyangkut karya seseorang, baik sendiri mupun Bersama-sama yang lain, berupa buku, majalah, kaset, disket, CD dan program computer, dan lain-lain sebagainya adalah karya yang memiliki kekuatan hukum untuk dilindungi. Untuk itu, pustakawan harus konsekuen dengan profesinya untuk melindungi hak cipta penulisnya dengan mencegah oknum-oknum yang ingin menggunakan karya tersebut untuk tujuan yang tidak sesuai dengan undang-undang.

Berdasarkan dari kode etik pustakawan yang telah dipaparkan oleh IPI maka hal ini pula yang harus menjadi kewajiban pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan agar terciptanya kompetensi pustakawan dalam memberikan kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

Kemudian adapun kode etik pustakawan yang telah ditetapkan oleh IPI pada tgl 15 November 2006 menetapkan beberapa sikap dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan antara lain:

- a. Berusaha melaksanakan tugas sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau pemustaka pada khususnya.
- b. Berusaha mempertahankan kualitas kompetensi setinggi mungkin dan memiliki kewajiban untuk mengikuti perkembangan.
- c. Berusaha membedakan antara sikap hidup yang dijalani secara pribadi dan sikap yang digunakan pada saat menjalankan pekerjaannya atau profesinya sebagai pustakawan.

- d. Dapat menjamin tindakan dan keputusannya berdasarkan pertimbangan yang professional tidak berdasarkan ego atau kepentingan pribadi.
- e. Tidak sekalipun menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan untuk pribadi.
- f. Menampakkan sikap sopan, santun serta bijaksana dalam hal melakukan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya baik dalam ucapan maupun perbuatan.

## **F. Jenis-Jenis Layanan**

### **1. Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan sirkulasi di berikan kepada pemustaka. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai tolok ukur keberhasilan perpustakaan, karena bagian ini rutinitas kegiatannya berhubungan dengan pemustaka.

Di bagian ini pemustaka akan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, keanggotaan dan informasi lainnya. Biasanya meja sirkulasi ini terletak di dekat pintu masuk dan tidak jauh dari ruangan koleksi (Lasa, H.S. 2009:205).

Layanan Sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Selain itu bagian sirkulasi juga harus bekerja sama dengan bagian pemeliharaan dan perbaikan koleksi perpustakaan, agar koleksi lebih efektif digunakan oleh pengguna. Dalam ilmu

perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa, 1993:1).

Layanan sirkulasi adalah layanan di mana pengguna jasa perpustakaan akan menerima pelayanan dari perpustakaan. Pelayanan sirkulasi memiliki kegiatan-kegiatan antara lain:

- a). mengadakan pendaftaran anggota baru.
- b). peminjaman.
- c). pengembalian.
- d). pemungutan denda.

Kemudian jelaskan kembali oleh Rahayuningsih (2007: 95) adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi.

## **2. Layanan referensi**

Pada umumnya pelayanan referensi adalah sama untuk setiap jenis perpustakaan yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pengunjung atau pemakai perpustakaan baik bersifat langsung, misalnya menjawab pertanyaan pengunjung maupun yang sifatnya tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan.

Suharyanto dalam buku Glosarium (2014) Istilah Perpustakaan menyebutkan bahwa layanan referensi adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara pribadi, melalui telepon atau elektronik) tidak terbatas untuk menjawab pertanyaan substantive, memberikan pengajaran kepada pemustaka dalam

menyeleksi, menggunakan ala-alat dan strategi penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pelanggan pada sumber daya di luar perpustakaan, membuat statistik referensi dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi.

Menurut Rahayuningsih (2007, 103) dalam pendapatnya bahwa: Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi referensi berikut:

- 1) Fungsi informasi Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
- 2) Fungsi bimbingan Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
- 3) Fungsi pengarahan dan instruksi Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk

menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan. Biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.

4) Fungsi supervisi Petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

5) Fungsi bibliografis Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.

### **3. Layanan Internet**

Internet adalah singkatan dari *Interconnection Networking*. Daryanto (2004) mengatakan internet merupakan dua komputer atau lebih yang saling berhubungan membentuk jaringan komputer atau lebih yang saling berhubungan membentuk jaringan komputer hingga meliputi jutaan komputer di dunia (international), yang saling berinteraksi dan bertukar informasi, sedangkan dari segi ilmu pengetahuan Internet merupakan sebuah perpustakaan besar yang didalamnya terdapat jutaan (bahkan milyaran) informasi atau data yang dapat berupa text, graphic, audio maupun animasi dan lain-lain dalam bentuk media elektronik.

Orang bisa berkunjung ke perpustakaan tersebut kapan saja dan dari mana saja, dari segi komunikasi Internet adalah sarana yang sangat efisien dan efektif



untuk melakukan pertukaran informasi jarak jauh maupun di dalam lingkungan perkantoran.

Internet adalah sebuah jaringan komputer global. Internet tersusun atas ribuan jaringan komputer dari berbagai belahan dunia yang saling terhubung. Internet dapat diibaratkan induk dari jaringan komputer (Nurgroho, 2008).

Manfaat terbesar dari pemustakaan layanan internet menurut Zainudin (2006) adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka. Internet menyediakan akses tak terbatas terhadap sebuah informasi misalnya artikel, baik ilmiah maupun populer. Internet juga memungkinkan mengakses informasi dari negara-negara lain tanpa memikirkan kendala waktu dan tempat, oleh karena itu internet juga disebut sebagai jendela informasi selain buku.

Rahayu (2003) mengatakan peranan internet adalah sangat penting untuk mendukung kegiatan ilmiah baik dikalangan ilmuwan maupun civitas akademika, karena internet memiliki potensi dalam menunjang kegiatan ilmiah sehingga tidak menutup kemungkinan dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan produktifitas peneliti. Dengan demikian internet digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian dikalangan ilmuwan maupun civitas akademika.

#### **4. Layanan Fotocpy**

Hampir semua jenis perpustakaan memerlukan jenis layanan ini. Apalagi perpustakaan yang tidak meminjamkan koleksinya keluar perpustakaan, maka perpustakaan tersebut wajib menyediakan layanan ini. Hal ini karena seringkali pemakai tidak memiliki cukup waktu untuk membaca di perpustakaan. Banyak juga pemakai perpustakaan yang datang dari kota lain yang lokasinya jauh dari perpustakaan itu. Bagi pemakai seperti ini biasanya hanya diperbolehkan membaca ditempat. Padahal seringkali pemakai yang datang dari jauh memiliki

waktu yang sangat terbatas. Maka tidak ada jalan lain untuk menghemat waktu ia akan meminta jasa fotokopi untuk mendapatkan artikel yang sudah ditemukannya.

Dalam menyelenggarakan jasa fotokopi ini perpustakaan perlu berhati-hati, karena reproduksi bahan pustaka ini akan sangat bersinggungan dengan undang-undang hak cipta. Karena itu sebaiknya perpustakaan memiliki peraturan apa saja yang boleh difotokopi, berapa banyak yang boleh difotokopi. Perpustakaan juga harus menempelkan pengumuman peraturan tersebut secara terbuka dan menempelkan peringatan bahwa memfotokopi lebih daripada yang diperbolehkan tersebut melanggar hak cipta. Jika dimungkinkan, lebih baik perpustakaan tidak menyelenggarakan sendiri jasa fotokopi, tapi bekerjasama dengan pihak lain. Dengan demikian maka perpustakaan dapat terlepas dari resiko tuntutan jika ada yang melanggar hak cipta.

Di perpustakaan-perpustakaan negara maju mesin fotokopi yang disimpan di perpustakaan tidak dijaga dan dioperasikan sendiri oleh pemakai perpustakaan. Untuk membayar jasa fotokopi mereka menempatkan mesin seperti kotak koin atau kartu yang secara tersambung ke mesin fotokopi. Pemakai tinggal memasukkan koin atau kartu jika akan memfotokopi dan mesin akan bekerja secara otomatis setelah koin atau kartu tersebut terbaca oleh mesin. Dengan peralatan seperti ini maka tanggung jawab penggandaan bahan pustaka berada pada pihak pemakai.

#### ***G. Perpustakaan Perguruan Tinggi***

Sebuah instansi yang memberikan layanan jasa informasi seperti perpustakaan sesungguhnya memiliki kontribusi yang berarti untuk terbinanya kebiasaan membaca untuk masyarakat terlebih lagi untuk pelajar seperti mahasiswa, Perpustakaan merupakan media yang menjembatani pada penguasaan

mualamat atau ilmu pengetahuan, sehingga dapat memberikan sumbangsi yang amat penting bagi terbukanya akses informasi serta menyediakan data yang akurat untuk proses pengambilan sumber rujukan bagi pengembangan muamalat atau ilmu pengetahuan.

### **1. Pengertian perpustakaan**

Perpustakaan merupakan suatu gedung yang di dalamnya terdapat buku, lemari, meja, kursi rak buku dan lain sebagainya sebagai tempat untuk menampung informasi-informasi yang dibutuhkan bagi yang membutuhkannya dan terdapat SDM di dalamnya yang bertugas untuk menjalankan fungsi dari perpustakaan tersebut.

Menurut Sulisty-Basuki (1991:52) “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.”

Sebuah gedung yang tidak memiliki buku atau dokumen-dokumen yang berguna di dalamnya hanya merupakan sebuah gedung biasa, kemudian gedung yang memiliki buku atau dokumen-dokumen yang berguna di dalamnya tetapi tidak ada orang yang datang atau masuk kedalam untuk membacanya juga bisa dikatakan hanyalah sebuah gudang yang hanya sekedar menampung tumpukan kertas di dalamnya.

Seperti yang di jelaskan oleh Suharyoto (2014:25) dalam bukunya

“perpustakaan adalah buku dan orang yang memanfaatkan buku tersebut. artinya sebuah tempat tidak bisa dikatakan perpustakaan kalau tidak ada buku dan orang yang memanfaatkan buku tersebut. jadi dua unsur yang tidak dapat terpisahkan antara buku dan orang yang menggunakannya, adalah unsur yang saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan.”

Kemudian menurut Ibrahim (2014:1)

“perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan dalam suatu unit kerja untuk mengumpulkan, menyipkan dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu dengan memanfaatkan sumber daya manusia untuk dimanfaatkan sebagai sumber informasi.”

Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diperoleh gambaran bahwa perpustakaan adalah suatu bangunan yang didalamnya terdapat buku-buku yang di kelola oleh manusia dan dimanfaatkan pula oleh manusia itu sendiri demi kepentingan masing-masing atau untuk orang banyak

Saat ini tentu kita sudah mengetahui bagaimana kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada di Jepang, Semua itu dikarena kan pemerintah di sana sangat memprioritaskan kebutuhan bahan bacaan masyarakatnya khususnya untuk mahasiswa sehingga hal ini tidak mengherankan jika perpustakaan, terutama di kampus-kampus yang ada di Jepang selalu ramai dikunjungi mahasiswa, berbeda dari kondisi perpustakaan kampus yang ada di Indonesia, perpustakaan kampus tidak lebih hanya sebagai tempat penyimpanan dan pajangan berbagai koleksi, buku dan bahan referensi lainnya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah institusi yang mengelola informasi berdasarkan dari tri dharma perguruan tinggi seperti pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta menunjang dari pembelajaran sepanjang hayat sehingga menurut Fahmi (2013:139) perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu bagian dari pelayanan universitas untuk melaksanakan visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut yang berlandaskan pada tri dharma perguruan tinggi meliputi pendidikan atau pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## 2. Komponen perpustakaan

Pada komponen perpustakaan merupakan aspek-aspek yang ada di perpustakaan untuk membantu penyelenggaraan sebuah perpustakaan agar tercapainya visi dan misi yang sudah ditetapkan. Selain itu ditambahkan oleh Zen (2010:13) perpustakaan memiliki beberapa komponen untuk menunjang atau menopang yang penyelenggaraan suatu perpustakaan yaitu sebagai berikut:

### a) Pemustaka

Merupakan salah satu faktor pendukung untuk penyelenggaraan perpustakaan karena tanpa adanya pengguna maka perpustakaan tidak berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai penyedia jasa layanan informasi, sebab tanpa adanya pengguna perpustakaan hanya sebagai gudang buku yang memiliki tumpukan buku didalamnya. Dikatakan pengguna jika berada di sekitar lingkup layanan dari perpustakaan berdasarkan pada jenis perpustakaan itu sendiri.

### b) Koleksi

Merupakan sarana yang ada pada perpustakaan dan bagian penting dalam sebuah perpustakaan serta menentukan keberhasilan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa sebagai pencapaian kepuasan terhadap pengguna.

Adapun jenis koleksi ada dua yaitu koleksi umum dan koleksi referensi. Koleksi umum seperti buku fiksi dan buku non fiksi serta koleksi referensi seperti laporan ilmiah seperti skripsi, prosiding, jurnal ilmiah, almanac, ensiklopedia dan buku yang terbitan berseri seperti koran dan majalah

c) Pustakawan

Salah satu sumber daya manusia yang berada di perpustakaan dengan memegang peran penting karena tanpa adanya pustakawan yang mengelola informasi dengan baik maka tidak layak dikatakan perpustakaan.

d) Dana

Adalah sejumlah uang yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dalam sarana dan prasarana perpustakaan seperti adanya anggaran untuk pengadaan koleksi, pengadaan fasilitas untuk menunjang pelayanan di perpustakaan dan pemberian insentif sumber daya manusia seperti gaji pegawai dan sebagainya.

e) Sarana dan prasarana

Suatu hal yang ada di perpustakaan seperti adanya jaringan internet, komputer, ruang baca, rak koleksi maupun koleksi, ruang penyimpanan buku, pengolahan buku, ruang pegawai serta yang dapat menunjang dari pelayanan yang disediakan di perpustakaan agar meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka.

## **H. Integrasi Keislaman**

Perpustakaan sebagai Lembaga yang menyediakan jasa layanan informasi kepada masyarakat lebih khususnya kepada pemustaka, membutuhkan pekerja, karyawan atau pustakawan yang memiliki kemampuan yang memadai dan kemampuan yang dibutuhkan oleh perpustakaan dalam menjalankan visi misi perpustakaan dan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu agar dapat memaksialkan fungsinya untuk keperluan orang banyak. Khususnya pada bagian pelayanan sirkulasi, pustakawan harus memiliki sifat yang lemah lembut dan sifat terpuji

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُن لَّهُم بَأْسٌ مِّمَّنْ لَمَّ سَوْفَ يُعَذِّبُهُمْ وَأَسْفَفُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِينَ سُقِلُوا عَنِ الْيَتَامَىٰ وَإِذَا تَوَلَّىٰ سَوِىٌّ مِّمَّا يَخِذُّ يَدِيهِمْ يَتْلُو آيَاتِهِ لِيُذَكِّرَ الَّذِينَ لَمْ يَرْجِعُوا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ ذَكِيرٌ ۚ

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”* (Depertemen Agama Republik Indonesia, 2005:49)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Ayat di atas telah memberikan beberapa gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut saat memberikan pelayanan. Karna ketika hal tersebut tidak dilakukan, maka mereka yang dilayani akan merasa risih kepada pustakawan, dan pada akhirnya mulai bermunculan perasaan yang lain seperti merasa tidak nyaman dan memilih untuk menjauhi pustakawan dan target pun tidak tercapai. Hal ini berarti, pemustaka harus lebih di perhatikan atau memberikan perhatian yang lebih kepada mereka sehingga bisa membuat mereka merasa lebih nyaman saat berhadapan dengan pustakawan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis penelitian***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain (Sugiyono, 2003:11).

Jenis metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:7). Penelitian kuantitatif ini adalah jenis penelitian yang merumuskan jawaban-jawaban responden ke dalam bentuk angka-angka lalu kemudian ditabulasi dan diartikulasikan sesuai dengan arah penelitian yang dikehendaki.

##### ***B. Lokasi dan Waktu Penelitian***

###### ***1. Lokasi penelitian***

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di UPT. Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare Jln. Amal Bakti No. 8 Soreang Pare-Pare. Sulawesi Selatan.

###### ***2. Waktu penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan sejak 25 Oktober – 25 November 2018.



### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:20).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif sebanyak 351 anggota di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare.

#### **2. Sampel**

Sample adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi sebagai sumber data. Sample sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Noor, 2011:158). Berdasarkan pernyataan tersebut, sample digunakan apabila jumlah populasi yang akan diteliti cukup banyak.

Metode yang peneliti gunakan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini adalah metode *sampling incidental*. *Sampling incidental* merupakan suatu Teknik atau metode dalam menentukan sampel berdasarkan kebetulan. Maksudnya adalah siapa saja yang di temui peneliti secara kebetulan dan di anggap cocok untuk menjadi sumber data (Sugiyono, 2013:85). Adapun presentase sampel dari jumlah populasi sebanyak 10% dari pemustaka yaitu 78 orang dari pemustaka.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian agar lebih mudah nantinya dalam menentukan data atau hasil dalam pengerjaan sebuah penelitian. Adapun Teknik yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan membagikan angket yang berisi pertanyaan untuk dijawab oleh responden.

Skala pengukuran ini menggunakan skala Guttman. Menurut (Sugiyono, 2013:96). hanya ada dua interval yaitu **“Ya”** atau **“Tidak ”**. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan skala Guttman yaitu dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban tegas terhadap suatu permasalahan yang dinyatakan. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol. Misal :

“Ya” dengan skor 1

“Tidak ” dengan skor 0

#### **E. Variabel Penelitian**

Variabel disini dimaksudkan untuk menjabarkan bagian variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 60).

Dengan kata lain dengan mengetahui variabel dalam sebuah penelitian, peneliti akan lebih mudah dalam menentukan indikator-indikator sehingga lebih mudah dalam proses pembuatan angket untuk informan. Adapun penelitian ini memiliki satu variabel yaitu persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dan memberikan pelayanan.

variabel	Indikator	Sub indikator	item
Persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan.	1. karakter pustakawan	Sikap dan perilaku	1. sopan 2. ramah 3. perhatian 4. menjaga perasaan orang lain. 5. pustakawan berpenampilan rapi 6. daya tanggap. 7. kehandalan. 8. komunikasi.
	2. pelayanan dan jenis-jenis layanan.	Memuaskan atau tidak memuaskan	1. kualitas pelayanan yang diberikan. 2. fasilitas yang disediakan memadai. 3. dapat dipercaya. 4. layanan referensi yang uptodate. 5. layanan internet yang berkualitas.

			6. layanan fotocopy yang membantu pemustaka.  7. layanan sirkulasi yang memuaskan.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------

#### ***F. Teknik Pengumpulan Data***

Metode pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat sehingga dapat memberi gambaran atau informasi yang terkait dengan penelitian yang tengah dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan sebagai berikut:

##### **1. Angket**

Angket merupakan sejumlah pertanyaan yang harus dilengkapi oleh responden. Kemudian berdasarkan bentuknya, Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk angket tertutup, yang dimana angket tertutup yaitu responden tidak memiliki pilihan lain selain memberikan jawaban berdasarkan jawaban yang tersedia di dalam angket tersebut.

##### **2. Observasi**

Pengamatan atau observasi merupakan kegiatan yang harus dilakukan pertama kali oleh peneliti sebelum melakukan sebuah penelitian, dengan melakukan kegiatan tersebut maka peneliti dapat mencatat masalah-masalah yang ada di tempat itu dan menjadikannya rumusan masalah atau objek dalam penelitiannya

Dengan melakukan observasi sebelumnya, peneliti bisa mengetahui apakah dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan tersebut dapat mengetahui sejauh mana pustakawan mampu melayani pemustaka yang memiliki bermacam-macam

karakter sehingga pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dapat terpenuhi. Hal ini pun sangat penting dan perlu untuk dilakukan oleh peneliti karena sangat berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mencari data-data mengenai hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, jurnal (cetak) ataupun (non cetak), agenda dan sebagainya. Dalam proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi ini, peneliti berusaha untuk mengumpulkan sebanyak mungkin data-data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini.

Melalui data-data yang telah didapatkan oleh peneliti dapat dijelaskan dan diuraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan kemurnian dari penelitian ini dapat di pertanggungjawabkan secara ilmiah. kemudian peneliti mengambil semua gambar yang berkaitan dengan aktifitas yang dilakukan oleh pustakawan yang ada di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.

#### ***G. Uji validitas dan reliabilitas instrumen***

##### **1. Uji Validitas**

Validitasi adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid akan mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang atau tidak valid berarti memiliki validitas yang kurang atau tidak valid pula.

Validitasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument, suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Arikunto,2010: 168).

Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketetapan item-item dalam kuesioner, apakah item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel yang di teliti.

**Tabel 3.1**

**Uji Validitas Variabel**

BUTIR	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	306	0,227	Valid
2	232	0,227	Valid
3	285	0,227	Valid
4	506	0,227	Valid
5	284	0,227	Valid
6	300	0,227	Valid
7	308	0,227	Valid
8	421	0,227	Valid
9	281	0,227	Valid
10	570	0,227	Valid
11	168	0,227	Tidak valid
12	667	0,227	Valid
13	584	0,227	Valid
14	491	0,227	Valid

15	495	0,227	Valid
16	507	0,227	Valid
17	394	0,227	Valid
18	702	0,227	Valid
19	157	0,227	Tidak valid
20	606	0,227	Valid
21	652	0,227	Valid
22	557	0,227	Valid
23	611	0,227	Valid
24	644	0,227	Valid

(Sumber: hasil pengolahan data dengan SPSS Versi.22 Tahun 2018)

Berdasarkan table di atas jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka dikatakan valid. Begitu pun sebaliknya, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka dikatakan tidak valid, jadi disimpulkan dari table 3.1 di atas ada 2 pernyataan yang tidak valid dan 22 pernyataan yang valid.

## 2. Uji Realibilitas

Dalam sebuah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif membutuhkan uji realibilitas dalam mengukur kuesioner yang diperuntukkan kepada informan apakah reliable terhadap pernyataan yang konsisten atau stabil. Seperti yang dijelaskan oleh Ghazali (2013:47), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel

atau konstruk. Suatu kuesioner akan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk mengetahui alat ukur yang digunakan reliabel menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* dengan bantuan aplikasi *SPSS versi 22*. Untuk menghitung reliabilitas, jika hasil koefisien korelasi ( $r_{11}$ ) = 0,30 atau lebih maka instrument tersebut dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2014: 190).

Hasil uji realibilitas variabel penelitian ini dapat dilihat dari table di bawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Hasil uji Realibilitas Variabel**

Cronbach's	
alpha	N of Items
.834	24

(Sumber: hasil pengolahan data dengan SPSS Versi.22 Tahun 2018)

Nilai reliabilitas variable dari table 3.2 adalah 0,834. Sesuai kreiteria nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,30. Maka hasil dari data angket variabel persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat dipercaya.

#### **H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan adalah analisis data *statistic deskriptif* yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran angket yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif. Data yang diperoleh



ditabulasikan dengan menyusun data kedalam tabel kemudin dihitung presentasenya, berdasarkan bobotnya.

Adapun untuk memperoleh data angket yang telah ditabulasi dan diolah dengan teknik persentase menurut Azwar, (2000: 129) adalah sebagai berikut:

$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

**P**= Frekuensi yang sedang dicari presentase

**F**= Jumlah frekuensi atau jumlah responden

**N**= Angka presentase



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Gambaran umum perpustakaan*

Perpustakaan sebagai jantung mutlak diperlukan keberadaannya, guna menciptakan perguruan tinggi yang kompetitif. Perpustakaan menyediakan sumber-sumber informasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna, diharapkan mampu mendukung semua aktivitas di perguruan tinggi sebagaimana yang terkandung dalam Tri Darma Perguruan Tinggi (Pendidikan/Pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat), khususnya dalam hal kebutuhan informasi.

Demikian halnya dengan keberadaan perpustakaan STAIN Pare-Pare, juga diharapkan mampu mengusung terlaksananya VISI dan MISI yang ingin dicapai oleh Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pare-Pare, dengan meningkatkan aksesibilitas dan minat pemustaka untuk memanfaatkan sepenuhnya sumber informasi yang ada.

Perpustakaan IAIN Pare-Pare adalah peralihan dari perpustakaan IAIN Alauddin yang didirikan di lingkungan fakultas tarbiyah IAIN alauddin di Pare-Pare, yang saat itu dikelola oleh Ahmad Chatib, BA. Sebagai Kabag administrasi dan kepegawaian.

Pada saat itu kondisi perpustakaan masih sangat sederhana dan masih jauh dari tampilan sebagai sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Pada tahun 1983 mulailah dikelola sebagaimana layaknya sebuah perpustakaan meskipun pengelolanya hanya terbatas pada pelayanan peminjaman dan pengembalian saja (layanan sirkulasi).

Sejak berdirinya hingga tahun 1984 perpustakaan masih di tempatkan dan dikelola dalam ruangan administrasi pada saat itu. Selanjutnya pada tahun 1985

perpustakaan baru resmi memiliki ruangan khusus meskipun masih menumpang pada kantor pusat.

Kemudian pada tahun 2001 perpustakaan ini telah memiliki gedung sendiri (dua lantai) yang berada tepat di tengah-tengah kampus STAIN Pare-Pare dengan nama “Perpustakaan STAIN Pare-Pare”. Dari tahun ke tahun perpustakaan STAIN Pare-Pare mengalami perubahan dan perkembangan, hingga pada awal tahun 2007 Perpustakaan STAIN Pare-Pare dalam pengelolaan dan pelayanannya telah menggunakan System Automasi Perpustakaan.

Seiring dengan perubahan dan perkembangannya, Perpustakaan STAIN Pare-Pare mengalami beberapa kali pergantian pemimpin. Mereka yang pernah memimpin perpustakaan dan periodenya adalah :

Tahun 1968 s/d 1983 : Ahmad Chatib, BA

Tahun 1983 s/d 1985 : Drs. M. Nasir Maidin

Tahun 1985 s/d 1988 : Ahmad Chatib, BA

Tahun 1988 s/d 2009 : Dra. Hasnani, M. Hum

Tahun 2009 s/d sekarang : Hamid, S.Ag., M.Pd

### **1. Visi dan Misi Perpustakaan**

#### **a. Visi**

Mewujudkan perpustakaan STAIN Pare-Pare sebagai pusat sumber informasi demi terlaksananya Tri Darma Perguruan Tinggi.

#### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan aksesibilitas sumber-sumber informasi ke pustakaan.
- 2) Meningkatkan minat dan apresiasi civitas akademika dan masyarakat umum terhadap perpustakaan.
- 3) Menciptakan suasana belajar yang nyaman bagi pemustaka.

## 2. Struktur Organisasi

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Statuta Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pare-Pare, yang menyebutkan bahwa perpustakaan adalah unit pelaksana teknis, yang dipimpin oleh kepala yang diangkat oleh dan bertanggung jawab langsung kepada ketua dan pembinaan secara teknis dilakukan oleh Wakil Ketua Bidang APL.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pare-Pare dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang saat ini dijabat oleh Hamid, S.Ag., M.Pd. dalam periode ini perpustakaan memiliki sumber daya manusia (SDM) sebanyak 17 orang terdiri dari 5 orang tenaga fungsional pustakawan 12 Orang sebagai tenaga non pustakawan.



**Kepala perpustakaan :**

Hamid, S.Ag., M.Pd.

**Kordinator pustakawan :**

Hamid, S.Ag., M.Pd.

**Bagian administrasi dan keuangan :**

Zulfahmi A, S.Psi.

**Bagian pelayanan teknis :**

Kordinator : Muhammad Arsyad, S.Pd.I., M.H.

Anggota : Pustakawan.

**Bagian pelayanan pengguna :**

Kordinator : Anwar, S.Ag.

Anggota : Sirajuddin, S.Pd.I., S.IPI., M.Pd.

Musdalifah, S.Sos. I., M.A.

H. Islamul Haq, Lc., M.A.

Rachmat, S.Pd.I., M.A.

Fatmawati, S. Sy., M.E

Ilhamah Felayati Rustan, S. Psi.

Nur Aeni K, S. Kom. I.

Humaeroah, M. Pd.

Abd. Wahidin, M.Si.

Alfiansyah Anwar, M.H.

Darwis, S.Si., M.Si.

A. Dian Fitriana, M.I. Kom.

**Bagian layanan IT perpustakaan :**

Subhan Saleh, S.Kom., M.T.

### **3. Keanggotaan dan Tata Tertib**

#### **a. Anggota dan Persyaratan Keanggotaan**

Civitas akademika STAIN Pare-Pare yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan pegawai berhak menggunakan perpustakaan untuk membaca di tempat, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan peminjaman, wajib tercatat sebagai anggota perpustakaan.

##### **1). Persyaratan menjadi anggota bagi mahasiswa (S1 dan S2/PPS)**

- a). Mengisi formulir pendaftaran.
- b). Melampirkan foto copy pembayaran SPP semester berjalan (yang asli diperlihatkan).
- c). Melampirkan 2 (Dua) lembar pas foto ukuran 3x4 cm. (berwarna).

##### **2). Persyaratan menjadi anggota bagi dosen dan pegawai.**

- a.) Mengisi formulir pendaftaran.
- b.) Melampirkan foto copy SK. PNS.
- c). Melampirkan 2 (Dua) lembar pas foto ukuran 3x4 cm. (berwarna).

- d). Membayar biaya administrasi sebesar Rp. 50.000,-

##### **3). Persyaratan menjadi anggota istimewa (kalangan di luar STAIN Pare-Pare).**

- a). Mengisi formulir pendaftaran.
- b). Melampirkan foto copy kartu tanda penduduk/kartu mahasiswa yang berlaku (yang asli diperlihatkan).
- c). Melampirkan 2 (Dua) lembar pas foto ukuran 3x4 (berwarna).
- d). Membayar biaya administrasi sebesar Rp. 50.000,-
- e). Menyetor uang jaminan sebesar Rp. 200.000,-

## **b. Hak dan Kewajiban Anggota**

### **1). Hak anggota**

- a). Menggunakan bahan pustaka (koleksi) perpustakaan.
- b). Memperoleh 1 (satu) kartu anggota perpustakaan.
- c). Memperoleh 1 (satu) eksamplar buku panduan perpustakaan.
- d). Mendapat pelayanan membaca dan meminjam buku, foto copy dan bimbingan perpustakaan.

### **2). Kewajiban anggota**

- a). Menaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku di perpustakaan STAIN Pare-Pare.
- b). Mendaftar ulang sebagai anggota perpustakaan setiap tahun ajaran baru.
- c). Menitipkan uang jaminan untuk mendapatkan kartu pinjam perpustakaan (bagi anggota istimewa).

### **4. Bebas pinjam bahan pustaka**

Setiap mahasiswa yang menyelesaikan studi, cuti, dan pindah kuliah diwajibkan memiliki surat keterangan bebas pinjam bahan pustaka dari perpustakaan sebagai salah satu persyaratan pengambilan ijazah. Dengan syarat sebagai berikut :

- a). Menyerahkan kartu anggota perpustakaan kebagian administrasi.
- b). Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka.
- c). menyerahkan satu eksamplar skripsi (tugas akhir) dalam bentuk cetak dan non cetak (Disk/CD) yang telah disahkan.

## **5. Tata Tertib dan Sanksi**

### **a. Peraturan dan Tata Tertib**

- 1.) Memperlihatkan kartu tanda anggota perpustakaan jika menggunakan fasilitas perpustakaan.
- 2.) Menitipkan tas, map, jaket, jas, dan semua barang lain yang tidak diperkenankan dibawa, pada loker yang telah disediakan.
- 3.) Kunci loker dititip pada petugas pelayanan.
- 4.) Pemustaka wajib mengisi buku tamu/daftar pengunjung elektronik yang telah disediakan.
- 5.) Pemustaka wajib menjaga kebersihan, ketenangan serta tidak diperkenankan merokok, makan dan minum di dalam perpustakaan.
- 6.) Kartu anggota perpustakaan tidak dibenarkan untuk dipinjamkan kepada orang lain.
- 7.) Pemustaka wajib mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat pada waktunya.

### **b. Sanksi**

Pemustaka yang tidak mematuhi peraturan dan tata tertib yang diberlakukan akan dikenakan sanksi berupa; denda, teguran lisan, teguran tertulis, hingga diberhentikan dari keanggotaan atau dikeluarkan dari STAIN pare-pare (disesuaikan dengan jenis pelanggaran yang dilakukannya).

- 1.) Pemustaka yang tidak menunjukkan kartu anggota tidak berhak mendapatkan pelayanan berupa peminjaman koleksi.
- 2.) Pemustaka akan mendapatkan teguran lisan dari pengelola perpustakaan jika ditemukan membawa barang bawaan ke dalam ruang koleksi dan ruang baca kecuali barang berharga seperti laptop, ponsel, dompet dan barang berharga yang sejenisnya.



3). Pemustaka akan mendapat teguran lisan jika lupa atau dengan sengaja tidak mengisi daftar pengunjung yang telah disediakan.

4). Pemustaka yang ditemukan sengaja atau tidak disengaja merusak atau mengotori koleksi akan mendapat sanksi yang berupa teguran dan bahkan mengganti koleksi yang telah dirusak atau dikotori.

5). Pemustaka yang membuat keributan di perpustakaan akan mendapat teguran lisan dan bahkan diminta meninggalkan perpustakaan.

6). Pemustaka yang menghilangkan kunci loker akan dikenakan denda mengganti dengan yang baru.

7). Pemustaka yang ditemukan menggunakan dan meminjamkan kartu kepada pemustaka lain akan mendapat teguran lisan dan tidak diberikan pelayanan peminjaman koleksi.

8). Pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi dikenakan denda sesuai dengan peraturan yang diberlakukan.

## **6. Sumber koleksi**

Koleksi perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pare-Pare diperoleh dari berbagai sumber, antara lain; pembelian melalui dana DIPA (proyek), sumbangan dan atau hadiah baik perorangan maupun Lembaga swasta dan atau pemerintah. Sumbangan perorangan diterima dari alumni dan penulis buku, dan sumbangan Lembaga berasal dari kementerian agama pusat, penerbit buku, perpustakaan nasional dan instansi lain.

## **7. Pengolahan**

Pengolahan adalah kegiatan untuk mengolah bahan pustaka yang meliputi inventaris, katalogisasi, klasifikasi, penginputan dan kelengkapan fisik bahan pustaka. Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pare-Pare dalam pelaksanaan pengatalogan dilakukan dengan menggunakan (*Anglo*

*American Catalogue Rule*) AACR.2 dan buku pedoman katalogisasi Indonesia terbitan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, tajuk subyek islam terbitan perpustakaan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dan daftar tajuk untuk perpustakaan terbitan perpustakaan nasional republik Indonesia.

Kalsifikasi dilakukan dengan sistem *Dewey Decimal Classification* (DDC). Sistem ini membagi ilmu pengetahuan ke dalam sepuluh kelas utama (*main class*), setiap kelas dibagi menjadi sepuluh divisi (*divisions*) dan setiap divisi dibagi kedalam 10 seksi dan seterusnya. Pembagian kelas tersebut dilakukan dengan menggunakan symbol angka arab dari 0-9. Kesepuluh pembagian tersebut adalah sebagai berikut :

**000 Karya Umum**

**100 Ilmu Filsafat dan Psikologi**

**200 Agama-Agama**

**300 Ilmu-Ilmu Sosial**

**400 Bahasa**

**500 Ilmu-Ilmu Murni (Eksakta)**

**600 Ilmu Terapan (Teknologi)**

**700 Kesenian**

**800 Kesusastraan**

Klasifikasi islam sesuai dengan ketetapan Bersama Menteri Agama dan Menteri pendidiakan dan Kebudayaan Nomor 157 Tahun 1987 yaitu :

**2 x 0 Islam Umum**

**2 x 1 Al-Quran dan Ilmu Yang Berkaitan**

**2 x 2 Hadis dan Ilmu Berkaitan**

**2 x 3 Aqaid dan Ilmu Qalam**

**2 x 4 Fiqih**

**2 x 5 Akhlak dan Tasauf**

**2 x 6 Sosial dan Budaya Islam**

**2 x 7 Filsafat dan Perkembangan Islam**

**2 x 8 Aliran dan Sekte Dalam Islam**

**2 x 9 Tarikh Islam dan Biografi Tokoh-Tokoh Islam**

## **8. Jenis Koleksi**

### **a. Koleksi umum**

Perpustakaan STAIN Pare-pare memiliki 8.671 judul buku dan 31.426 eksamplar buku yang kesemuanya itu siap disirkulasikan (dipinjamkan) kepada para anggota perpustakaan.

### **b. Koleksi referensi (rujukan)**

Koleksi rujukan yang dimiliki oleh perpustakaan STAIN Pare-pare 151 judul buku (referensi) dan 1.680 eksamplar buku yang meliputi rujukan kajian islam, tafsir, hadis, hukum, biografi dan lain-lain.

### **c. Koleksi skripsi, Tesis dan Disertasi**

Perpustakaan STAIN Pare-pare memiliki koleksi sebanyak 1.820 judul. Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan STAIN Pare-pare khusus karya Para alumni IAIN/STAIN Pare-pare.

## **9. Layanan**

### **a. Sistem Layanan**

Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pare-Pare menerapkan sistem pelayanan terbuka (*Open Access*) , yakni setiap pengunjung dapat mengakses langsung koleksi yang ada di perpustakaan. Dengan demikian maka setiap pengunjung dapat melakukan *browsing* (pencarian informasi) sepuasnya.

### **b. Jenis Layanan**

- 1). Layanan Sirkulasi
- 2). Layanan referensi dan literasi
- 3). Layanan buku digital
- 4). Layanan buku internet
- 5). Layanan multimedia/audio-visual (AV)
- 6). Layanan foto copy
- 7). Layanan administrasi (pendaftaran anggota dan layanan bebas pustaka)

### **c. Peraturan Layanan**

- 1). Jumlah pinjaman untuk mahasiswa maksimal 3 buku, untuk pegawai maksimal 4 buku, untuk dosen maksimal 6 buku dan anggota istimewa maksimal 4 buku.
- 2). Masa peminjaman untuk mahasiswa selama 1 minggu, untuk pegawai selama 3 minggu, dan untuk dosen selama 1 bulan dan anggota istimewa selama 3 minggu. Perpanjangan masa pinjam dapat dilakukan maksimal 1 kali jika buku tersebut tidak ada yang memesan.

### **d. Waktu Layanan**

#### **1). Jam Kerja**

**Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00**

**Jumat : 07.30 – 16.30**

#### **2). Jam layanan/Sirkulasi**

**Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.30**

**Jumat : 08.00 – 16.00**

**B. Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare.**

Berikut ini hasil penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare berdasarkan pengisian angket dari responden.

**Table 4.1**

**Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	30	38,5%
Perempuan	48	61,5%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 38,5% dan sebanyak 61,5% responden perempuan.

**1. Selama berkunjung ke perpustakaan pemustaka Telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pustakawan.**

**Tabel 4.2**

**Selama berkunjung ke perpustakaan pemustaka Telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pustakawan**

Jawaban Responden	Frekuensi	presentase
.00	34	43.6 %
1.00	44	56.4 %
Total	78	100.0 %

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 43.6% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Selama berkunjung ke perpustakaan pemustaka Telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pustakawan dan 56.4% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Selama berkunjung ke perpustakaan pemustaka Telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pustakawan.

**2. *Pustakawan telah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan.***

**Tabel 4.3**

**Pustakawan telah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan di  
perpustakaan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	23	29.5%
1.00	55	70.5%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 29.5% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan telah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan dan 70.5% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Pustakawan telah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan.

**3. *pustakawan sudah menggunakan bahasa yang sopan pada saat melayani kebutuhan pemustaka.***

**Tabel 4.4**

**pustakawan sudah menggunakan bahasa yang sopan pada saat melayani  
kebutuhan pemustaka.**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	23	29.5%
1.00	55	70.5%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 29.5% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan pustakawan sudah menggunakan bahasa yang sopan pada saat melayani kebutuhan pemustaka. dan 70.5% responden

menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan pustakawan sudah menggunakan bahasa yang sopan pada saat melayani kebutuhan pemustaka.

**4. *Pustakawan yang ada di perpustakaan memiliki sikap yang ramah terhadap pemustaka pada saat sedang melayani.***

**Tabel 4.5**

**Pustakawan yang ada di perpustakaan memiliki sikap yang ramah terhadap pemustaka pada saat sedang melayani**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	35	44.9%
1.00	43	55.1%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 44.9% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan yang ada di perpustakaan memiliki sikap yang ramah terhadap pemustaka pada saat sedang melayani. dan 55.1% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Pustakawan yang ada di perpustakaan memiliki sikap yang ramah terhadap pemustaka pada saat sedang melayani

**5. *Pustakawan bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka kesulitan dalam mencari informasi (buku) yang di butuhkan.***

**Tabel 4.6**

**Pustakawan bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka kesulitan dalam mencari informasi (buku) yang di butuhkan.**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	41	52.6%
1.00	37	47.4%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 52.6% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka kesulitan dalam mencari informasi (buku) yang di butuhkan. dan 47.4% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Pustakawan tidak bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka kesulitan dalam mencari informasi (buku) yang di butuhkan.

**6. *Pustakawan selalu membantu pemustaka dalam mencari buku atau informasi yang pemustaka butuhkan.***

**Tabel 4.7**

***Pustakawan selalu membantu pemustaka dalam mencari buku atau informasi yang pemustaka butuhkan***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	43	55.1%
1.00	35	44.9%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 55.1% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan selalu membantu pemustaka dalam mencari buku atau informasi yang pemustaka butuhkan dan 44.9% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Pustakawan tidak selalu membantu pemustaka dalam mencari buku atau informasi yang pemustaka butuhkan.



**7. *Pustakawan tetap menjaga perasaan pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka.***

**Tabel 4.8**

***Pustakawan tetap menjaga perasaan pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	30	38.5%
1.00	48	61.5%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 38.5% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan tetap menjaga perasaan pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka dan 61.5% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Pustakawan tetap menjaga perasaan pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka.

**8. *Pustakawan yang ada di perpustakaan selalu terlihat rapi pada saat memberikan pelayanan.***

**Table 4.9**

***Pustakawan yang ada di perpustakaan selalu terlihat rapi pada saat memberikan pelayanan.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
.00	12	15.4%
1.00	66	84.6%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 15.4% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan yang ada di perpustakaan selalu terlihat rapi pada saat memberikan pelayanan dan 84.6% responden menyatakan

YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Pustakawan yang ada di perpustakaan selalu terlihat rapi pada saat memberikan pelayanan.

**9. *Pustakawan di perpustakaan ini tanggap terhadap kebutuhan informasi yang anda butuhkan.***

**Table 4.10**

***Pustakawan di perpustakaan ini tanggap terhadap kebutuhan informasi yang anda butuhkan.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	50	64.1%
1.00	28	35.9%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 64.1% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan di perpustakaan ini tanggap terhadap kebutuhan informasi yang anda butuhkan dan 35.9% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Pustakawan di perpustakaan tanggap terhadap kebutuhan informasi yang anda butuhkan.

**10. *Pustakawan selalu tepat dalam memberikan informasi yang pemustaka butuhkan.***

**Table 4.11**

***Pustakawan selalu tepat dalam memberikan informasi yang pemustaka butuhkan.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	42	53.8%
1.00	36	46.2%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 53.8% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pustakawan selalu tepat dalam memberikan

informasi yang anda butuhkan dan 46.2% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Pustakawan tidak selalu tepat dalam memberikan informasi yang pemustaka butuhkan.

**11. pustakawan telah berkompeten dalam menjalankan tugasnya.**

**Table 4.12**

*Pustakawan telah berkompeten dalam menjalankan tugasnya.*

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	27	34.6%
1.00	51	65.4%
Total	78	100.0%

Berdasarkan table di atas dapat dilihat bahwa ada 34.6% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Menurut anda apakah pustakawan berkompeten dalam menjalankan tugasnya dan 65.4% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa pustakawan telah berkompeten dalam menjalankan tugasnya.

**12. pustakawan telah menunjukkan sikap simpatik kepada pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka.**

**Table 4.13**

*pustakawan telah menunjukkan sikap simpatik kepada pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka.*

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	36	46.2%
1.00	42	53.8%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 46.2% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan pustakawan telah menunjukkan sikap simpatik kepada pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka dan 53.8%

responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan pustakawan telah menunjukkan sikap simpatik kepada pemustaka pada saat melayani kebutuhan pemustaka.

**13. *pustakawan komunikatif pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.***

**Table 4.14**

***pustakawan komunikatif pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	30	38.5%
1.00	48	61.5%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 38.5% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan pustakawan komunikatif pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka dan 61.5% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan pustakawan komunikatif pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.

***C. pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-pare.***

Berikut ini hasil penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare berdasarkan pengisian angket dari responden.

1. *fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan sudah cukup memadai.*

**Table 4.15**

*fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan sudah cukup memadai*

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	4	5.1 %
1.00	74	94.9 %
Total	78	100.0 %

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 5,1% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan fasilitas (Ac, kursi, komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan sudah cukup memadai dan 94,1% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan fasilitas (AC, kursi, meja, komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan sudah cukup memadai.

2. *fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan berfungsi dengan semestinya.*

**Table 4.16**

*fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan berfungsi dengan semestinya.*

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	9	11.5%
1.00	69	88.5%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 11.5% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan berfungsi dengan semestinya dan 88.5% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan fasilitas

(AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan berfungsi dengan semestinya.

**3. Pada saat pustakawan menjanjikan buku atau informasi yang pemustaka butuhkan, pustakawan dapat dipercaya.**

**Table 4.17**

***Pada saat pustakawan menjanjikan buku atau informasi yang pemustaka butuhkan, pustakawan dapat dipercaya.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	24	30.8%
1.00	54	69.2%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 30.8% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pada saat pustakawan menjanjikan buku atau informasi yang pemustaka butuhkan, pustakawan dapat dipercaya dan 69.2% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Pada saat pustakawan menjanjikan buku atau informasi yang pemustaka butuhkan, pustakawan dapat dipercaya.

**4. Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan sudah up to date**

**Table 4.18**

***Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan sudah up to date***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	62	79.5%
1.00	16	20.5%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 79.5% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan sudah *up to date* dan 20.5% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut

dapat dinyatakan Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan belum dapat di katakan telah *up to date*.

**5. Koneksi internet yang disediakan oleh perpustakaan membantu pemustaka dalam menelusuri informasi.**

**Table 4.19**

***Koneksi internet yang disediakan oleh perpustakaan membantu pemustaka dalam menelusuri informasi.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	63	80.8%
1.00	15	19.2%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 80.8% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Koneksi internet yang disediakan oleh perpustakaan membantu pemustaka dalam menelusuri informasi dan 19.2% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Koneksi internet yang disediakan oleh perpustakaan tidak membantu pemustaka dalam menelusuri informasi.

**6. Kecepatan koneksi internet di perpustakaan tergolong cepat.**

**Table 4.20**

***Kecepatan koneksi internet di perpustakaan tergolong cepat.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	68	87.2%
1.00	10	12.8%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 87.2% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Kecepatan koneksi internet di perpustakaan tergolong cepat dan 12.8% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut

dapat dinyatakan Kecepatan koneksi internet di perpustakaan tergolong tidak cepat.

**7. Layanan fotocopy yang disediakan oleh perpustakaan cukup membantu pemustaka.**

**Table 4.21**

***Layanan fotocopy yang disediakan oleh perpustakaan cukup membantu pemustaka***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	68	87.2%
1.00	10	12.8%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 87.2% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Layanan fotocopy yang disediakan oleh perpustakaan cukup membantu pemustaka dan 12.8% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Layanan fotocopy yang disediakan oleh perpustakaan tidak membantu pemustaka.

**8. Prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di perpustakaan tergolong mudah.**

**Table 4.22**

***Prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di perpustakaan tergolong mudah***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	10	12.8%
1.00	68	87.2%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 12.8% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Prosedur peminjaman, pengembalian dan



perpanjangan buku di perpustakaan tergolong mudah dan 87.2% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di perpustakaan tergolong mudah.

**9. Jumlah maksimal buku yang dapat di pinjam dari perpustakaan sudah cukup.**

**Table 4.23**

***Jumlah maksimal buku yang dapat di pinjam dari perpustakaan sudah cukup***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	46	59.0%
1.00	32	41.0%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 59.0% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Jumlah maksimal buku yang dapat di pinjam dari perpustakaan sudah cukup dan 41.0% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Jumlah maksimal buku yang dapat di pinjam dari perpustakaan belum cukup.

**10. Pelayanan yang diberikan pustakawan saat melakukan peminjaman, pengembalian ataupun perpanjangan waktu buku tergolong memuaskan.**

**Table 4.24**

***Pelayanan yang diberikan pustakawan saat melakukan peminjaman, pengembalian ataupun perpanjangan waktu buku tergolong memuaskan.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	28	35.9%
1.00	50	64.1%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 35.9% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Pelayanan yang diberikan pustakawan saat

melakukan peminjaman, pengembalian ataupun perpanjangan waktu buku tergolong memuaskan dan 64.1% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Pelayanan yang diberikan pustakawan saat melakukan peminjaman, pengembalian ataupun perpanjangan waktu buku tergolong memuaskan.

**11. Sanksi berupa denda yang diberlakukan oleh perpustakaan pada saat terlambat mengembalikan buku memberatkan pemustaka.**

**Table 4.25**

***Sanksi berupa denda yang diberlakukan oleh perpustakaan pada saat terlambat mengembalikan buku memberatkan pemustaka.***

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentas
.00	41	52.6%
1.00	37	47.4%
Total	78	100.0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 52.6% responden menyatakan TIDAK pada pernyataan Sanksi berupa denda yang diberlakukan oleh perpustakaan pada saat terlambat mengembalikan buku memberatkan pemustaka dan 47.4% responden menyatakan YA pada pernyataan tersebut dapat dinyatakan Sanksi berupa denda yang diberlakukan oleh perpustakaan pada saat terlambat mengembalikan buku tidak memberatkan pemustaka.

M A K A S S A R

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan dari pembahasan bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan tentang persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare sudah baik berdasarkan hasil penyebaran angket dan telah diolah bahwa sebagian pemustaka atau responden setuju dengan memberikan jawaban YA dengan presentase sebanyak 51%. Kemudian pemustaka atau responden yang tidak setuju dengan memberikan jawaban TIDAK lebih sedikit jumlahnya dibandingkan dengan respon positif, dengan presentase sebanyak 49%.
2. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan Institut Agama Islam negeri (IAIN) Pare-Pare sudah baik berdasarkan pertanyaan-pertanyaan questioner yang bersifat positif dalam bentuk angket dan telah diolah, hasilnya menyatakan bahwa sebagian pemustaka atau responden setuju dengan memberikan jawaban YA dengan presentase sebanyak 58%. Kemudian pemustaka atau responden yang tidak setuju dengan memberikan jawaban TIDAK lebih sedikit jumlahnya dibandingkan dengan respon positif, dengan presentase sebanyak 42%.

#### B. *Saran*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, mulai dari latar belakang sampai hasil dan kesimpulan mengenai Persepsi Pemustaka Tentang

Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare, Peneliti dapat menguraikan saran kepada pustakawan dan pihak perpustakaan sebagai berikut:

1. pustakawan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare sebaiknya lebih memperbaiki lagi sikap dan tingkahlakunya terhadap pemustaka:
  - a. kemampuan analisisnya dalam menanggapi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pemustaka.
  - b. sikap proaktifnya untuk selalu membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkannya.
  - c. ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka.
2. pustakawan pihak Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan fasilitas yang tersedia di perpustakaan seperti:
  - a. koneksi internet yang tersedia.
  - b. layanan fotocopy yang diberikan kepada pemustaka.
  - c. jumlah maksimal buku yang di pinjamkan kepada pemustaka lebih diperbanyak lagi.
  - d. koleksi perpustakaan yang harus up to date.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Isywarul Mujab, A. S. *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata*. Perpustakaan Universitas Diponegoro. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol 4 No 2. 2015.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9513>

Ahyadi, A. *Psikologi Agama Kepribadian Muslim Pancasila*. Bandung: Sinar Baru Algensindo. 2005

Arikunto, S. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.

Departemen Agama Republik Indonesia, 2015.

Daulay, N. *Penerapan Ilmu Psikologi Pada Perpustakaan*. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Jurnal Iqra', Vol 9 No 1. 2015.

<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=312214>

Hanum, F. *Psikologi Layanan Terhadap Pemustaka Dan Kualitas Layanan Prima*. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Jurnal Iqra, Vol 1 No 1. 2017

<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/796>

Hermawan, R. *Etika Kepustakawan*. Jakarta: Sagung Seto. 2010

Ibrahim, A. *Pengantar Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu. 2014

Ikatan Pustakawan Indonesia. *Peran Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Menuju Sertifikasi*. Jakarta: Sagung Seto. 2013

Jabbar, N. *Kinerja Pustakawan Dalam meningkatkan Layanan Perpustakaan Di Mesjid Al-Markas Al-Islam Makassar*. Makassar: Alauddin University Press. 2015.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2008.

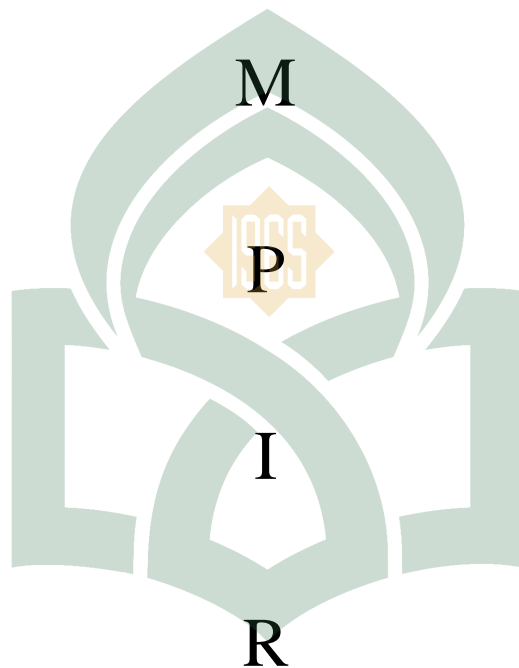
Kotler, P. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat. 2002.

- Kamri, A. Z. *Pendekatan Psikologi Oleh Pustakawan Dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2017.
- Lovelock, C. *Service Marketing In Asia*. Singapore: Prentice Hall Inc. 2002.
- Mulyadi, Irvan. *Dasar-Dasar Pustakawan*. Makassar: Uin Alauddin Press, 2013.
- Muslich, Masnur. *Pendidikan Karakter: Menjawab Tantangan Krisis Multidimensional*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Nasution, S. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara. 1996.
- Nawawi, H. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 1995.
- Pangsesean, R. D. *Interaksi Pustakawan Terhadap Pemustaka Dalam Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakukang Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2017.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007
- Rahayuningsih, Lisda dan Ramatun Anggraeni Kiemas, *Materi Pokok Pelayanan bahan Pustaka*, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Rahman, I. A. *Psikologi Remaja*. Makassar: Alauddin University Press. 2014
- Rasyid, M. R. *Psikologi Perkembangan*. Makassar: Alauddin University Press. 2015.
- Rifauddin, M. *Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu DI perpustakaan*. Perpustakaan Uin Alauddin Makassar. Khizanah Al-Hikmah, 102-112. 2017.
- Rimbarawa, K. *Sertifikasi Profesi Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto. 2013.
- Ridwan, Madinatul Munawwarah. *Keprofesionalan pustakawan pada pelayanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2016.
- Sjahrial-Pamuntjak, Rusina. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-quran*. Jakarta : Lentera Hati. Vol.2 2002.

- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1993.
- \_\_\_\_\_. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1991.
- Setiawati, U. Psikologi Pustakawan. *Digital Library-Perpustakaan Pusat Unikom*. 2009.
- Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2005
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2015
- Suharyoto. *Mengenal Dan Mengelola Perpustakaan: Perpustakaan Sumber Segala Ilmu*. Yogyakarta: Naafi Book Media. 2014
- Suherman. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Literate Publishing. 2009
- Suryabrata, S. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press. 2009
- Suryanto, A. S. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara - Republik Indonesia. 2006
- Suwarno, W. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto. 2009
- \_\_\_\_\_. *Ilmu Perpustakaan Dan Kode Etik Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto. 2016
- Thalib, S. B. *Psikologi Pendidikan Berbasis Analisis Empiris Aplikatif*. Jakarta: Prenada Media Group. 2010
- Widya, A. N. *Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Jepara*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10-17 Volume 2 No. 4. 2013  
[portalgaruda.org/article.php?article=142749&val=4723](http://portalgaruda.org/article.php?article=142749&val=4723)
- Yulianti. *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pemda Kabupaten Bima*. Makassar: Alauddin University Press. 2010
- Zen, H. R. *Etika Kepustakawanan (Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia)*. Jakarta: Sagung Seto. 2015

L

A



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

N



## LAMPIRAN I: ANGKET

Dengan Hormat;

Saya mengharapkan ketersediaan saudara ( i ) untuk berpartisipasi dalam mengisi angket ini sebagai data yang digunakan dalam penelitian mengenai “Persepsi Pemustaka Tentang Karakteristik Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare”.

Data dan informasi dari responden, akan dijamin kerahasiaannya dan tidak di publikasikan ke khalayak umum.

### 1. Petunjuk Pengisian

- a. Bacalah baik-baik pernyataan dalam koesioner ini .
- b. Pada setiap pertanyaan terdapat dua jawaban sebagai berikut:
  - 1). “Ya” (1) Poin
  - 2). “Tidak” (0) Poin
- c. Berilah tanda ceklist (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara (i)

### 2. Identitas responden.

Nama :

Jenis kelamin :

Jurusan/Prodi :

“Selamat mengerjakan, terima kasih.”

### Questioner Penelitian Indikator Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban	
		YA	TIDAK
1.	Apakah fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan sudah cukup memadai menurut anda?		
2.	Apakah semua fasilitas (AC, Kursi, Meja, Komputer dll) yang disediakan oleh perpustakaan berfungsi dengan semestinya?		
3.	Pada saat pustakawan menjanjikan buku atau informasi yang anda butuhkan, apakah pustakawan dapat dipercaya?		
4.	Apakah koleksi yang disediakan oleh perpustakaan sudah up to date menurut anda?		
5.	Apakah koneksi internet yang disediakan oleh perpustakaan membantu anda dalam menelusuri informasi?		
6.	Menurut anda apakah kecepatan koneksi internet di perpustakaan tergolong cepat?		
7.	Menurut anda layanan fotocopy yang disediakan oleh perpustakaan cukup membantu anda?		

8.	Apakah menurut anda prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di perpustakaan tergolong mudah?		
9.	Apakah jumlah maksimal buku yang dapat di pinjam dari perpustakaan sudah cukup menurut anda?		
10.	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan saat melakukan peminjaman, pengembalian ataupun perpanjangan waktu buku?		
11.	Apakah sanksi berupa denda yang diberlakukan oleh perpustakaan pada saat terlambat mengembalikan buku memberatkan anda?		

### Quesioner Penelitian Indikator Sikap Pustakawan

No	Pertanyaan	Jawaban	
		YA	TIDAK
1.	Selama berkunjung ke perpustakaan apakah anda merasa telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pustakawan?		
2.	Apakah menurut anda pustakawan telah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan?		
3.	Apakah menurut anda pustakawan menggunakan bahsa yang sopan pada saat melayani kebutuhan anda?		
4.	Apakah menurut anda pustakawan yang ada di perpustakaan ini memiliki sikap yang ramah terhadap anda pada saat sedang dilayani?		
5.	Apakah menurut anda pustakawan bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika anda kesulitan dalam mencari informasi (buku) yang di butuhkan?		
6.	Apakah pustakawan selalu membantu anda dalam mencari buku atau informasi yang anda butuhkan?		
7.	Apakah menurut anda pustakawan tetap		

	menjaga perasaan anda pada saat melayani kebutuhan anda?		
8.	Apakah menurut anda pustakawan yang ada di perpustakaan selalu terlihat rapi pada saat memberikan pelayanan?		
9.	Apakah menurut anda pustakawan di perpustakaan ini tanggap terhadap kebutuhan informasi yang anda butuhkan?		
10.	Menurut anda apakah pustakawan selalu tepat dalam memberikan informasi yang anda butuhkan?		
11.	Menurut anda apakah pustakawan berkompeten dalam menjalankan tugasnya?		
12.	Apakah menurut anda pustakawan telah menunjukkan sikap simpatik kepada anda pada saat melayani kebutuhan anda?		
13.	Apakah menurut anda pustakawan komunikatif pada saat memberikan pelayanan kepada anda?		

## **LAMPIRAN II: DOKUMENTASI**

### **Pengisian Quesioner Oleh Pemustaka yang Datang berkunjung ke Perpustakaan**



### **Rak koleksi/buku yang dimiliki oleh perpustakaan**



### Tempat Dan Lesehan Untuk Pemustaka Membaca Buku



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923  
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400  
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

---

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR : 333 TAHUN 2018**

**T E N T A N G**

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN  
DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :  
Nama : **MUHAMMAD HAFIS**  
N I M : 40400114005  
Tanggal : 28 Maret 2018 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH KONDISI PSIKOLOGIS TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN MAKSIMAL DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAIN PARE-PARE)**

Menimbang : a. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing.  
b. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;  
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);  
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
9. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;  
10. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.



## **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA
- KESATU : Mengangkat / menunjuk Saudara :  
1. **Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.**  
2. **Touku Umar, S.Hum., M.IP.**
- KEDUA : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- KETIGA : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Romangpolong

Pada Tanggal 28 Maret 2018



*Tembusan :*

1. *Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai laporan);*
2. *Mahasiswa yang bersangkutan.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923  
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400  
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

Nomor : 1760/A.I.1/TL.01/10/2018  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : **Permintaan Izin Penelitian  
Untuk Menyusun Skripsi**

Romangpolong, 5 Oktober 2018

Kepada Yth.  
**Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan**  
**Up. Kepala UPT P2T, BKPM D Prov. Sul-Sel.**  
di - Makassar

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

N a m a	: <b>MUHAMMAD HAFIS</b>
Nomor Induk	: 40400114005
Semester	: IX ( Sembilan )
Fakultas/Jurusan	: Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat	: Perumnas Antang Blok 10 Biola Raya L.160
HP	: 082341454535

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**ANALISIS KARAKTERISTIK PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PARE-PARE**

dengan Dosen Pembimbing :

1. **Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.**
2. **Touku Umar, S.Hum., M.IP.**

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-pare dari tanggal **15 Oktober 2018** s/d tanggal **15 November 2018**.

Demikian harapan kami dan terima kasih.

*Wassalam*



*Tembusan :*

1. *Rektor UIN Alauddin Makassar;*
2. *Mahasiswa yang bersangkutan.*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE UNIT  
PERPUSTAKAAN**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No: B- 114 /In.39/Perpustakaan/11/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hafis  
Nim : 40400114005  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Program Study : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Analisis karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Parepare

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Parepare selama 1 bulan mulai tanggal 24 Oktober s/d 23 November 2018 Untuk Penulisan Skripsi Tersebut, Sesuai Dengan Surat Pemerintah Kota Parepare Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Nomor 050/944/Bappeda .

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 31 November 2018  
Kepala Perpustakaan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
M A K A

HAMID S.Ag., M.Pd  
NIP. 19721231 200112 1 004





1 2 0 1 8 1 9 1 4 2 7 4 4 8

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 7435/S.01/PTSP/2018  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Parepare

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : 1760/A.I.1/TL.01/10/2018 tanggal 05 Oktober 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD HAFIS  
Nomor Pokok : 40400114005  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. H.M.Yasin Limpo No. 36, Samata

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" ANALISIS KARAKTERISTIK PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Oktober s/d 15 November 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 09 Oktober 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip - 19610513.199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.

SIMAP PTSP 09-10-2018



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://p2tbkpmdu.sulselprov.go.id> Email : [p2t\\_provsulsel@yahoo.com](mailto:p2t_provsulsel@yahoo.com)  
Makassar 90222







**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jln. Jend. Sudirman Nomor 76, Telp. (0421) 25250, Fax (0421) 26111, Kode Pos 91122  
Email : bappeda@pareparekota.go.id; Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

**PAREPARE**

Parepare, 12 Oktober 2018

Nomor : 050 / 944 / Bappeda  
Lampiran : --  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada  
Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare  
Di - **Parepare**

**DASAR :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Nomor : 7435/S.01/PTSP/2018 tanggal 9 Oktober 2018 Perihal Izin Penelitian

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada perinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

N a m a : MUHAMMAD HAFIS  
Tempat/Tgl. Lahir : Bulu / 8 Agustus 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa  
A l a m a t : Lingk Bulu Siapae, Kec. Mattirobulu, Kab. Pinrang

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :  
"ANALISIS KARAKTERISTIK PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI  
PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE"

Selama : Tmt. Oktober s.d. Nopember 2018  
Pengikut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan Ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "**Penelitian**" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon membe rikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.

An. KEPALA BAPPEDA  
SEKRETARIS,  
  
**E. W. ARIYADI S. ST., MT**  
Pangkat Pembina Tk. I  
Nip. 19691204 199703 1 002

**TEMBUSAN :** Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
2. Walikota Parepare di Parepare
3. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan di Makassar.
4. Saudara MUHAMMAD HAFIS



**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
Nomor : B-1338/A.I.1/TL.00/SK/UK/11/2018  
**TENTANG**  
**DEWAN PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF**  
**TAHUN 2018**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 9 November 2018 perihal : Ujian Komprehensif a.n. :  
**MUHAMMAD HAFIS NIM. 40400114005 Jurusan Ilmu Perpustakaan**
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan Untuk Menempuh Ujian Komprehensif;  
b. Bahwa Untuk Maksud Tersebut pada poin (a) di Atas, Maka Perlu Membentuk Dewan Penguji Komprehensif.;  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk disertai tugas sebagai Dewan penguji Ujian Komprehensif.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Manandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 tahun 2018 tentang Kalender Akademik tahun 2018/2019.

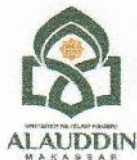
**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Dewan Penguji Ujian Komprehensif dengan komposisi sebagai berikut :  
MK. Dirasah Islamiyah : **Dr. H. M. Dahlan M, M.Ag.**  
MK. Manajemen dan Dasar : **Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.**  
Organisasi Perpustakaan  
MK. Dasar-dasar Organisasi Informasi : **Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA.**
- Kedua** : Tuga Dewan Penguji Adalah Melaksanakan Ujian Komprehensif terhadap Mahasiswa tersebut sampai Lulus Sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang Berlaku;
- Ketiga** : Ujian Komprehensif tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Rabu, 14 November 2018.**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Romangpolong  
Pada tanggal : 9 November 2018  
Dekan,  
  
  
**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**  
**FAKULTAS FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**  
Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 ■ (0411) 864924, Fax. 864923 Makassar  
Kampus II: Jl. H. Yasin Limpo ■ (0411) 841879, Fax. 8221400 Samata-Gowa

**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
Nomor : B-215/A.I.1/TL.00/SK/UM/02/2019  
**TENTANG**  
**PANITIA, PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**  
**TAHUN 2019**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

**Membaca** : Surat Permohonan tanggal 21 Februari 2019 perihal : Ujian Munaqasyah Skripsi a.n. **MUHAMMAD HAFIS NIM. 40400114005 Jurusan Ilmu Perpustakaan** dengan judul skripsi:

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KARAKTERISTIK PUSTAKAWAN**  
**DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PARE-PARE**

- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Munaqasyah Skripsi;  
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 Tahun 2018 tentang Kalender Akademik Tahun 2018/2019.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :

Ketua : Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.  
Sekretaris/Moderator : Zainal Abidin, S.S., M.HI.  
Pembimbing I : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.  
Pembimbing II : Touku Umar, S.Hum., M.I.P.  
Penguji I : Dra. Susmihara, M.Pd.  
Penguji II : Marni, S.I.P., M.I.P.  
Pelaksana : Saparuddin, S.Hum.

**Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Ujian Munaqasyah Skripsi

**Ketiga** : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Kamis, 28 Februari 2019, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang 209.**

**Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Romangpolong  
Pada tanggal : 21 Februari 2019

Dekan,

**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003

## RIWAYAT HIDUP PENELITI



**Muhammad Hafis** lahir pada tanggal 08 Agustus 1996 di Bulu, Sulawesi Selatan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Muh.Ilyas dan Rosdiana. Penulis memulai pendidikannya di SDN 81 MattiroBulu pada tahun 2003 sampai

tahun 2008, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya ketingkat menengah di SMPN 8 Pinrang dan selesai pada tahun 2011 dan penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 MattiroBulu dan selesai pada tahun 2014. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar mengambil SI program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora. Selama kuliah penulis juga pernah mengikuti lembaga kemahasiswaan internal, seperti Pengurus HMJ Ilmu Perpustakaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R